

#	SERVICE ADVISOR	PERSONALE RICAMBI	TECNICO	SPIEGAZIONE
1	PRENOTAZIONE DELL'APPUNTAMENTO			Appuntamento prenotato
2	TRASFERIMENTO DELLE INFORMAZIONI SULL'APPUNTAMENTO AL PERSONALE RICAMBI			Fornire al personale del magazzino ricambi tutte le informazioni relative all'appuntamento
3		CONTROLLO DEGLI APPUNTAMENTI CON UN ANTICIPO DI ALMENO 3 GIORNI		Verificare ogni giorno tutti gli appuntamenti (almeno per i 3 giorni successivi), al fine di controllare che non manchino informazioni necessarie alla preparazione / l'ordinazione dei ricambi
4		VERIFICA DELLA TIPOLOGIA DI INTERVENTO E DELLA RICHIESTA DEL		Stampare / Scrivere la lista di prelievo per ciascun appuntamento
5			VERIFICA DI QUALSIASI RICHIESTA TECNICA SPECIFICA	Verificare con il tecnico specializzato e con il service advisor eventuali problematiche tecniche specifiche
6		VERIFICA DELLA DISPONIBILITÀ A MAGAZZINO DEI RICAMBI		Accertarsi della disponibilità dei ricambi per tutti gli appuntamenti prenotati e le liste di prelievo elaborate
7		ORDINE DI EVENTUALI RICAMBI NON DISPONIBILI A MAGAZZINO		Ordinare i ricambi mancanti almeno 3 giorni prima dell'appuntamento (Ordine stock!). Creare un file / cartella dedicato, per monitorare specifici ordini dei clienti dell'officina
8		COMUNICAZIONE DEL TEMPO STIMATO PER L'ARRIVO AL SERVICE ADVISOR		Dare un feedback al service advisor riguardo a ordini di ricambi inevasi e al tempo stimato di arrivo
9	COMUNICAZIONE AL CLIENTE DEL TEMPO DI ARRIVO STIMATO ED EVENTUALE RIPROGRAMMAZIONE DELL'APPUNTAMENTO			Chiamare il cliente per comunicargli la data in cui i ricambi saranno disponibili ed eventualmente procedere alla prenotazione di un nuovo appuntamento
10		PREPARAZIONE DEI RICAMBI AL PRELIEVO PER L'APPUNTAMENTO		Preparare quotidianamente i ricambi in attesa di prelievo, affinché siano pronti a inizio giornata