

# OS N°1 : PRENOTAZIONE APPUNTAMENTO

## Tool: Prenotazione - Script Telefonico Dettagliato

Responsabile: addetto alle prenotazioni / Accettatore

### L'essenziale

- Accogliere il Cliente con professionalità, cortesia ed empatia.
- Compilare, aggiornare o correggere il file del Cliente acquisendo il numero di telefono cellulare e l'indirizzo e-mail, nonché il chilometraggio del veicolo e le autorizzazioni per la privacy, al fine di informare in modo puntuale il Cliente sulle future attività di manutenzione.
- Identificare il veicolo del Cliente per rendere più professionale il ricevimento: preventivi accurati, accesso al piano di manutenzione, ecc.
- La doppia proposta (proposta a doppia fascia oraria) consente di distribuire gli appuntamenti e di controllare gli orari.
- Indipendentemente dalla copertura della garanzia, durante gli interventi sul veicolo deve essere sempre proposta al Cliente una soluzione di mobilità (per esempio una vettura di cortesia, una vettura a noleggio, un taxi, il servizio di ritiro e consegna o persino il trasporto pubblico...). In base alla policy Maserati, può essere proposto gratuitamente, o a carico del Cliente.
- Assicurarsi di riservare 15 minuti liberi ogni ora (o 30 minuti ogni 2 ore) come margine per ogni Accettatore (per eseguire attività preliminari, ricevere i clienti non prenotati, informare il Cliente sull'avanzamento dei lavori, eseguire chiamate di follow-up...)
- Ricordare di rispettare l'ordine del giorno per limitare i tempi di attesa dei Clienti e garantire che vengano prontamente assistiti.
- In caso di rientro in officina, prendere in carico il veicolo il più rapidamente possibile per non compromettere la soddisfazione del Cliente e contrassegnare l'appuntamento nel calendario di ricevimento come rientro in officina.

### TELEFONATA IN ENTRATA

- ☎ " Maserati xxxx (città della Concessionaria, nome dell'operatore, Buongiorno/Pomeriggio..."

### ACQUISIRE INFORMAZIONI SUL CLIENTE E SUL VEICOLO

- ☎ " Potrebbe cortesemente fornirmi il Suo nome e cognome e il numero di targa del Suo veicolo, ...? »
- ☎ "Posso verificare i suoi dati di contatto? "
- ☎ "Il Suo numero di cellulare è...? / Ha un numero di cellulare che posso contattare? "
- ☎ « Il Suo indirizzo e-mail è « ..... » corretto ? / Potrebbe gentilmente fornirmi il suo indirizzo e-mail? "
- ☎ "Il suo veicolo è una [Maserati] [modello]? / Qual è il modello del Suo veicolo? "

### IDENTIFICARE IL MOTIVO DELLA CHIAMATA

- ☎ « Che tipo di intervento vorrebbe fare **Signora X/Signor. Y?** »

Se il Cliente segnala un problema tecnico, fare riferimento alla LISTA DI VERIFICA PRE DIAGNOSI per individuare in modo più preciso la causa principale con il Cliente.

In caso di **rientro in officina**

- ☎ "Capisco, fissiamo subito un appuntamento."

Spiegare al Cliente che la sua richiesta sarà trattata in via prioritaria e che il suo veicolo sarà controllato dal Capo officina che al termine della riparazione eseguirà insieme a lui un test drive del veicolo.

- ☎ "Dopo l'intervento, il Capo officina effettuerà insieme a Lei la prova del veicolo, per assicurarsi che funzioni correttamente. «

### SOLUZIONE DI MOBILITÀ

- ☎ **Ha bisogno di un mezzo di trasporto alternativo durante l'esecuzione dell'intervento sul veicolo?**

=> proporre un veicolo sostitutivo (una vettura di cortesia, se applicabile)

=> soluzioni di mobilità alternativa (taxi, prelievo...)

- ☎ **"Possiamo offrirLe un/una [modello] [Maserati] se desidera".**

- ☎ "Ha qualche altra richiesta aggiuntiva?»


## FISSARE L'APPUNTAMENTO

In caso di **rientro in officina**, definire con il Cliente un giorno per l'**appuntamento, da fissare al massimo entro 48 ore**. Utilizzare le fasce orarie libere per ogni Accettatore al fine di prendere in carico il veicolo del Cliente con la massima tempestività.


 "Posso proporre martedì 20 luglio alle ore 9:30 o mercoledì 21 luglio alle ore 10:30"

- Orari/appuntamenti ravvicinati:


- Un giorno o più:

 "Posso proporre la consegna del veicolo entro le 9:30 di domani. Preferisce le 9:30 o le 10:30? »"

- Intervento di mezza giornata:


 "Posso proporre la consegna del veicolo domani alle 15:00 o alle 15:30."

- Orari di punta/tempi di appuntamento più estesi:


 "Se desidera consegnare il Suo veicolo la mattina presto, posso offrirLe la prossima settimana alle ore 8:00."

 "Se lo desidera, possiamo pianificare l'appuntamento per la consegna già ora".


## CONFERMARE L'APPUNTAMENTO

 " Confermo che il Suo appuntamento con il Servizio è previsto per il giorno **martedì 20 luglio alle ore 15:30**. Saremo lieti di riceverLa alla Reception al Suo arrivo. Sa come raggiungere la nostra Concessionaria? »

- Ore di punta

 Le saremmo grati se potesse gentilmente informarci in caso di ritardo sull'orario dell'appuntamento.

## ACCOMIATARSI DAL CLIENTE

 "Le riassumo i dettagli Signore/Signora: martedì 20 luglio alle 15:30 per la manutenzione della Sua vettura (modello). Le auguro una buona giornata, **Signora X/Signor Y**. Arrivederci, **Signora X/Signor Y**, a presto. "