

FLUSSO DI LAVORO PER LE RICHIESTE DI PRENOTAZIONE



#	RICHIESTA TELEFONICA IN ENTRATA	GESTIONE TELEFONATA	RICHIESTA WEB IN ENTRATA	SPIEGAZIONE
1	CHIAMATE IN ENTRATA		RICHIESTA WEB IN ENTRATA (E-MAIL)	Controllare regolarmente le richieste in entrata (cartella Posta in entrata)
2	BENVENUTO E RAGIONE DEL CONTATTO			Presentarsi, presentare il brand e il concessionario e avviare la conversazione
3	DATI DEL CLIENTE E DELLA VETTURA			Verificare e aggiornare i dati del cliente Controllare tipo e storia della vettura
4			IDENTIFICAZIONE DEL PROBLEMA	Comprendere e identificare chiaramente il problema segnalato dal cliente
5			CONTROLLO DISPONIBILITÀ	Verificare le disponibilità (tecnico e service advisor) in base delle esigenze del cliente
6			RISPOSTA ALLA RICHIESTA E CONFERMA	Inviare promemoria (DEM, SMS)
7		CHIAMATA IN USCITA		Contattare il cliente nel caso in cui si renda necessaria una sua conferma od occorranza ulteriori chiarimenti
8		BENVENUTO E RAGIONE DEL CONTATTO		Presentarsi, presentare il brand e il concessionario e avviare la conversazione
9		INDIVIDUAZIONE DEL PROBLEMA E PRE-DIAGNOSI		Comprendere e identificare chiaramente il problema segnalato dal cliente
10		ULTERIORI ESIGENZE		Proporre in modo proattivo eventuali servizi aggiuntivi
11		CONTROLLO DISPONIBILITÀ		Verificare le disponibilità (tecnico e service advisor) in base delle esigenze del cliente
12		PRENOTAZIONE DELL'APPUNTAMENTO		Prenotare e confermare l'appuntamento all'ora e alla data concordate
13		CONCLUSIONE E SALUTI		Confermare le principali voci relative all'appuntamento e ripetere la data e l'ora della prenotazione
14		CONFERMA APPUNTAMENTO		Inviare promemoria (DEM, SMS)