

CONTROLLO PRE-DIAGNOSI



Durante la chiamata, l'addetto alla reception / service advisor deve indagare sulla natura del problema tecnico, rivolgendosi direttamente al cliente dei quesiti diagnostici.

Ogni risposta ottenuta aiuterà il tecnico, quando la vettura sarà giunta in officina, a identificare meglio l'origine del problema e a procedere in modo rapido ed efficace alla riparazione.

#	TIPO DI DOMANDA	DOMANDA	AZIONE
1	DOMANDA APERTA SUL LAMENTATO CLIENTE	Mi potrebbe spiegare che problema ha riscontrato?	Riportare in dettaglio il lamentato cliente, se possibile, anche parola per parola
2	CONDIZIONI DEL LAMENTATO CLIENTE	In che situazione si presenta solitamente il problema / l'anomalia (condizioni di guida, velocità, marcia innestata, ...)?	Riportare l'esatta descrizione delle condizioni in cui il problema si verifica (condizioni di guida, velocità, marcia, ...)
3	FREQUENZA DEL LAMENTATO CLIENTE	Quante volte si è verificato il problema tecnico?	Riferire quante volte si è verificato il problema tecnico
4	SPIE ACCESE SUL QUADRO STRUMENTI	Sono presenti spie accese sul quadro strumenti? Potrebbe indicare quali?	Riportare la presenza di spie accese sul quadro strumenti
5	ACCESSORI E DOTAZIONI	Sono stati installati accessori aftermarket non originali sulla sua Maserati?	Riportare la presenza di eventuali accessori non originali installati sulla vettura