

OS N°1: PRENOTAZIONE APPUNTAMENTO

Tool : Scheda Metodologica Offerta Servizi di Mobilità - 1° Contatto con il Cliente

Responsabile: Operatore addetto alle prenotazioni/ Accettatore

Obiettivi

Garantire la mobilità del Cliente durante un intervento di assistenza, in modo che il fermo del veicolo non comprometta il regolare svolgimento della sua giornata.

	AZIONI	MEZZI
1	• Offrire la soluzione di mobilità ottimale che soddisfi le esigenze del Cliente: ↳ ascoltare il Cliente, ↳ stimare il periodo di fermo del veicolo ↳ verificare se il veicolo dispone di una garanzia o di un programma clienti con mobilità gratuita. In tal caso, ricordare al Cliente questo vantaggio e il suo valore	Copertura di garanzia in ModisCS+ / voce Service (assistenza) Programmi Cliente attivi (estensione di garanzia, programma di vetture di cortesia, ritiro e consegna...)
2	↳ diverse soluzioni di mobilità devono essere sistematicamente proposte a tutti i nostri Clienti, anche se il veicolo non è in garanzia: • In caso di veicolo sostitutivo => Passare al punto 3 • Programma di ritiro e consegna • Proporre diverse soluzioni: solo ritiro, solo consegna o entrambe le opzioni di ritiro e consegna • Proporre di chiamare un taxi per il Cliente • Un dipendente della Concessionaria accompagna il Cliente utilizzando una vettura di proprietà della Concessionaria	Soluzioni di mobilità: Vettura di cortesia Maserati, vettura di cortesia di altre marche, vettura a noleggio, trasporto pubblico, ritiro e consegna, altro... OS Ritiro e consegna, "Linee guida per il ritiro e la consegna"

	AZIONI	MEZZI
3	• Se: ↳ il Cliente necessita di una vettura sostitutiva, si consiglia al concessionario di proporre in via prioritaria una vettura di cortesia Maserati. In alternativa, può essere offerta una vettura a noleggio, in accord con le policy locali). ↳ definire con il Cliente la soluzione di mobilità più adatta alle sue esigenze e indicare le condizioni generali in base ai suoi diritti (veicolo in garanzia / programmi personalizzati), la disponibilità del concessionario e le date di prenotazione desiderate. ↳ specificare i documenti necessari per la data dell'appuntamento (per esempio: patente di guida, libretto di circolazione).	• Pianificazione delle soluzioni di mobilità nel DMS • Condizioni generali di garanzia • Condizioni finanziarie di supporto
4	• Se nessuna delle soluzioni offerte dal concessionario è disponibile nel giorno indicato dal Cliente: ↳ verificare nella Pianificazione delle soluzioni di mobilità la disponibilità della soluzione desiderata. ↳ proporre date e orari di disponibilità tenendo conto del tempo necessario ad illustrare gli interventi. ↳ fissare l'appuntamento per la consegna della soluzione di mobilità.	• Pianificazione delle soluzioni di mobilità nel DMS
5	• Prenotare la pianificazione della soluzione di mobilità indicando: ↳ il giorno di consegna e di restituzione della soluzione di mobilità. ↳ il nome del Cliente.	• Pianificazione della soluzione di mobilità nel DMS