

02 | PREPARAZIONE DELL'ACCOGLIENZA



Vantaggi standard

- **Cliente:** beneficiare di una consulenza oculata per la manutenzione del proprio veicolo e della massima disponibilità all'ascolto delle proprie esigenze, con un orario di ricevimento adeguato.
- **Concessionaria:** conoscere la storia del Cliente e della sua vettura, per poter formulare le proposte commerciali più adeguate e disporre di un tempo di accoglienza del Cliente che consenta di operare all'insegna della qualità e della proposta commerciale.

Principali funzioni interessate: Operatore Prenotazioni, Accettatore.

1 Preparazione della scheda Cliente con almeno 48 ore di anticipo

- Per gli interventi prevedibili, approntare la scheda Cliente, a partire dagli elementi disponibili:
 - Ordine di Lavoro con le richieste e le impressioni del Cliente
 - Ordine dei ricambi
 - Elenco di controllo del piano di manutenzione
 - Stime o preventivi richiesti dal Cliente
 - Verifica dello stato di garanzia del veicolo e del tipo di contratto di assistenza in corso, se pertinente
 - Verifica di eventuali campagne di servizio/riciamo da effettuare sul veicolo.
 - Storico della manutenzione del veicolo
 - Interventi precedentemente individuati (per una proposta conforme alla policy di Maserati).
- Per gli interventi che prevedono una diagnosi, accertarsi che sia stata utilizzata la checklist di controllo pre-diagnosi in fase di prenotazione dell'appuntamento.
- Per i Clienti con contratto di manutenzione attivo, verificare e annotare i servizi extra inclusi per poterli proporre in fase di accoglienza.
- I file sono raggruppati per Accettatore o per orario di arrivo, nell'area di accoglienza Clienti.

2 Preparazione della soluzione di mobilità con almeno 48 ore di anticipo

- Preparare la soluzione di mobilità scelta dal Cliente:
 - Per un veicolo sostitutivo, verificare la disponibilità, la prenotazione, la pulizia, il livello di carburante/carica della batteria e pre-compilare il contratto di noleggio con le informazioni di contatto del Cliente
 - Per soluzioni di mobilità alternative (servizio taxi, servizio di accompagnamento a cura del concessionario, ecc.), verificare la disponibilità, prenotare la soluzione e allegarla al file con le informazioni di utilizzo
 - In caso di servizio Pick-up & Delivery, assicurarsi che le informazioni necessarie a consentire l'organizzazione del servizio (indirizzo, tempi di percorrenza, Operatore, ...).

3 Ricontatto del Cliente in caso di eventi imprevisti

- In caso di imprevisto, chiamare il Cliente per scusarsi e concordare un nuovo appuntamento.

4 Conferma dell'appuntamento e della soluzione di mobilità concordata 24 ore prima dell'appuntamento (SMS, e-mail), se concordato con il Cliente

5 Condivisione della lista degli appuntamenti con altri servizi

- L'elenco degli appuntamenti viene stampato con 48 ore di anticipo e condiviso con i Responsabili vendite di veicoli nuovi, per informarli dei Clienti che visiteranno il reparto Aftersales.