

OS 05. Accoglienza e accordo con il Cliente sui servizi

OS 10. Spiegazione dei lavori e riconsegna

Offerta di mobilità - Scheda metodologica per Accoglienza e Riconsegna

Responsabile: 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

ACCOGLIENZA CLIENTE (Il giorno dell'appuntamento)

1

- Indicare sull'Ordine di riparazione il noleggio di un veicolo di cortesia e specificare le condizioni per l'assunzione dei costi (garanzia, pagamento da parte di terzi, pagamento parziale o totale da parte del Cliente).

- Ordine di riparazione
- Programmi Cliente attivi (garanzia estesa, programma Loaner Car, ...)

2

- Far firmare il contratto di noleggio al Cliente e consegnargliene una copia, le chiavi del veicolo e tutti i documenti pertinenti.

- Contratto di noleggio
- Documentazione di bordo della Loaner Car Maserati (per esempio Libretto di uso e manutenzione, assistenza Maserati, copertura assicurativa)
- Sistema di tracciamento di veicoli e chiavi

3

- Accompagnare il Cliente nell'area in cui è parcheggiato il veicolo di cortesia.
- Valutare insieme a lui/lei le condizioni del veicolo eseguendo un'ispezione.
- Fornire il veicolo di cortesia al Cliente.

- Contratto di noleggio

	AZIONI	MEZZI
RICONSEGNA DEL VEICOLO DEL CLIENTE (al termine degli interventi)		
4	<ul style="list-style-type: none"> Assicurarsi che il veicolo soddisfi le aspettative del Cliente. 	
5	<ul style="list-style-type: none"> Eseguire un'ispezione visiva del veicolo di cortesia con il Cliente per annotare sul contratto di noleggio eventuali criticità, il chilometraggio e il livello del carburante. 	<ul style="list-style-type: none"> Contratto di noleggio
6	<ul style="list-style-type: none"> Firmare il contratto di noleggio e farlo firmare nuovamente al Cliente (convalida della conformità delle condizioni e dell'utilizzo del veicolo di cortesia tra consegna e restituzione). 	<ul style="list-style-type: none"> Contratto di noleggio
7	<ul style="list-style-type: none"> Trasmettere il contratto di noleggio alla segreteria amministrativa per la fatturazione finale e conservare tutti i documenti di supporto nel fascicolo del Cliente (se applicabile). 	<ul style="list-style-type: none"> Contratto di noleggio
8	<ul style="list-style-type: none"> Verificare che il veicolo sia in perfette condizioni di funzionamento e pronto per il prossimo noleggio. 	
9	<ul style="list-style-type: none"> Verificare e conservare tutti i documenti (copia della patente di guida, contratto e altri documenti di supporto). 	
10	<ul style="list-style-type: none"> Conservare le chiavi del veicolo nell'apposito armadietto. 	<ul style="list-style-type: none"> Armadietto per la custodia delle chiavi