

09 | TRATTAMENTO PREVENTIVO DELLE NON-QUALITÀ IN AFTERSALES

A livello di Brand, gli interventi effettuati nella rete e presso i centri di riparazione sono monitorati attraverso l'indicatore di qualità FRFT (Fix Right First Time - Risoluzione dell'inconveniente al primo ingresso).

Vantaggi standard

- **Cliente:** evitare ritorni in concessionaria per un intervento eseguito in modo non ottimale. Ottenere la riparazione del veicolo in modo corretto e conforme alla propria richiesta al primo ingresso.
- **Concessionaria:** evitare situazioni di non conformità alla qualità in Aftersales, identificando le cause principali in caso di rilavorazione o di rientro in officina e definendo opportuni piani d'azione. -> Risoluzione dell'inconveniente al primo ingresso (Fix Right First Time).

Principali funzioni interessate: Aftersales Manager e il suo team.

1 Monitoraggio costante dell'indicatore FRFT

In qualità di responsabile Aftersales:

- Valuto il mio indicatore FRFT settimanale e analizzo il posizionamento della concessionaria rispetto agli obiettivi che mi sono stati assegnati
- Prendo visione dei commenti dei Clienti per gli interventi non completati con esito positivo al primo ingresso.

Documenti di supporto: [Rischi principali dei rientri in officina nel Customer Journey Aftersales](#)

2 Identificazione e correzione della causa principale in caso di "rilavorazione" o "rientro in officina"

In qualità di responsabile Aftersales:

- Vengo sistematicamente informato di un rientro in officina in conformità con lo Standard Operativo Aftersales "Rientro in officina".
- Per ogni rientro in officina o rilavorazione, provvedo personalmente o chiedo a un responsabile designato (Capo officina o Addetto al controllo qualità) di:
 - Aprire una scheda di tracciamento delle attività di rilavorazione e dei rientri in officina.
 - Impostare le priorità di gestione delle rilavorazioni o dei rientri in officina attuando azioni correttive.
- Dispongo degli elementi che mi consentono di identificare le anomalie, le loro soluzioni e le cause che le hanno determinate.
 - Le schede di tracciamento delle attività di rilavorazione e dei rientri in officina sono raccolte settimanalmente in una cartella di lavoro.
 - La classificazione delle schede tiene conto della priorità delle cause in base ai criteri di:
 1. Frequenza
 2. Gravità.
 - Analizzo il problema per individuare la causa principale delle rilavorazioni/rientri in officina più ricorrenti e/o di maggiore gravità e la formalizzo.

Documenti di supporto: [Scheda di tracciamento delle attività di Rilavorazione e dei Rientri in officina](#)
[Scheda illustrativa del metodo dei 5 Perché](#)
[Applicazione del metodo dei 5 Perché:](#)
<https://www.youtube.com/watch?v=N7cR2gArCFE>

09 | TRATTAMENTO PREVENTIVO DELLE NON-QUALITÀ IN AFTERSALES

3 Definizione e attuazione di piani d'azione preventivi

Almeno una volta al mese, in qualità di Responsabile Aftersales:

- Approfondisco l'analisi attraverso le schede di tracciamento delle attività di rilavorazione e dei rientri in officina
- Definisco piani d'azione per le cause ricorrenti o ad alto impatto sul Cliente
- Verifico l'efficacia dei piani d'azione:
 - Mi assicuro che i problemi individuati non si ripresentino
 - Monitorando il miglioramento dei risultati conseguiti in termini di qualità.

Documenti di supporto: [Follow-up dei Piani d'azione FRFT](#)

4 Monitoraggio dei piani d'azione e condivisione dei risultati

In qualità di responsabile Aftersales organizzo:

- Un briefing quotidiano relativi alla qualità nella prima mattinata, della durata di 5-10 minuti, con il personale d'officina al completo.
- Una riunione settimanale dedicata ai piani d'azione con il Capo Officina o l'Addetto al controllo qualità e l'Accettatore ,in cui condividere:
 - nuovi piani d'azione
 - Il follow-up dei piani d'azione in corso, fino alla loro chiusura.
- Una riunione mensile per commentare i risultati relativi alla qualità con l'Operatore addetto alle Prenotazioni, l'Accettatore, l'Addetto al controllo qualità e il Capo officina.
- Ogni 3 mesi, una riunione di sintesi sui risultati con il personale Aftersales al completo.

Documenti di supporto: [Tabella di tracciamento dei rientri e delle rilavorazioni](#)