

# 10 | SPIEGAZIONE DEI LAVORI E RICONSEGNA

## Vantaggi standard

- **Cliente:** accoglienza e ricevimento all'orario previsto da parte dell'Accettatore in totale serenità, ricevendo spiegazioni sull'intervento e consigli sulla manutenzione.
- **Concessionaria:** accoglienza dei Clienti in condizioni ottimali, garanzia di soddisfazione e fidelizzazione, e programmazione della successiva visita del Cliente.

**Principali figure professionali interessate:** Accettatore (SA).

## 1 Preparazione della documentazione di riconsegna prima dell'arrivo del Cliente da parte dell'Accettatore

- Preparare la documentazione comprensiva di:
  - ✓ Ordine di riparazione e fattura pro-forma a supporto della spiegazione dell'intervento e dei costi
  - ✓ Checklist di ispezione completa, registro degli interventi di manutenzione aggiornato e timbrato (se si tratta di manutenzione), consigli per lavori futuri (per altri interventi)
  - ✓ Controlli e risultati richiesti, se pertinente
  - ✓ Manuali di istruzioni per gli accessori venduti, se pertinente
- Calcolo degli interventi da pianificare e stampa del preventivo per il Cliente, tenendo conto degli anni e del chilometraggio del veicolo, per un'offerta adeguata.

## 2 Conferma dell'appuntamento per la riconsegna al Cliente

- Confermare al Cliente l'ora di riconsegna (telefono, e-mail, SMS) e garantire la presenza del Capo Officina, se necessario.

## 3 Accoglienza del Cliente

- Accogliere il Cliente all'ora prevista per l'appuntamento, al suo arrivo, in presenza del Capo Officina o dell'After-sales Manager, secondo necessità.
- In caso di periodi di intensa attività, potenziare il personale attraverso procedure interne.

## 4 Consegna e ispezione del veicolo di cortesia, se necessario

- Effettuare un giro d'ispezione del veicolo insieme al Cliente (risolutivo di eventuali questioni) assicurandosi che la soluzione di mobilità soddisfi le sue aspettative.
- Rilevare il livello del carburante e/o il livello di carica della batteria di trazione e il chilometraggio, quindi apporre la propria firma e far firmare al Cliente il contratto di noleggio.
- Inoltrare le informazioni sulla consegna al responsabile delle soluzioni di mobilità per l'aggiornamento dell'agenda.

Documenti di supporto: [Offerta di mobilità: Accoglienza del Cliente e riconsegna](#)

# 10 | SPIEGAZIONE DEI LAVORI E RICONSEGNA

## 5 | Spiegazione e valutazione del lavoro svolto

- Spiegare in dettaglio i lavori eseguiti utilizzando i documenti pertinenti.
- Convalidare la garanzia dell'intervento, il lavoro eseguito da Maserati e/o dal Concessionario (compreso il lavaggio).
- Convalidare i controlli effettuati in relazione all'intervento, alla sicurezza e al corretto funzionamento del veicolo.
- Se necessario e opportuno, convalidare l'eliminazione del difetto con il Cliente.
- Verificare con il Cliente la conformità della fattura pro-forma rispetto all'ordine di riparazione.
- Evidenziare le riparazioni che il Cliente non ha accettato e inserirle in fattura (in particolare se hanno un impatto sulla sicurezza del veicolo).
- Stampare quindi la fattura finale con tutti i contenuti o la distinta d'intervento.

## 6 | Consulenza al Cliente sul veicolo e suggerimenti in merito a servizi aggiuntivi

- Fornire al Cliente consulenza sugli interventi da pianificare e sulla futura manutenzione del suo veicolo, nonché una valutazione per eventuali interventi futuri in base agli anni del veicolo e alle offerte promozionali.
- Fornire il Certificato di Qualità Maserati ai Clienti MC20.
- Proporre la garanzia estesa e/o i programmi di manutenzione (se applicabile)
- Promuovere prodotti come ruote complete, protezione antisceggiatura, mantinatori di carica della batteria.
- Proporre il download dell'App Maserati
- Informare il Cliente della disponibilità del numero di telefono del Servizio di Assistenza Clienti Maserati, e del fatto che sarà contattato telefonicamente da parte della Concessionaria entro 4 giorni, e successivamente via e-mail da Maserati entro 5 giorni, per assicurarsi del suo livello di soddisfazione.\*

\*a seconda della Regione.

Documenti di supporto: [Scheda metodologica della Exit Interview](#) / [Tabella Exit Interview Follow up](#)

## 7 | Accompagnare il Cliente al suo veicolo, ringraziandolo e assicurandosi che sia soddisfatto

- Mentre si accompagnano i Clienti verso il proprio veicolo, ringraziarli per aver visitato la Concessionaria e chiedere loro se hanno qualche suggerimento da offrire per aiutare la Concessionaria a migliorare in futuro i servizi forniti ai Clienti stessi o ai loro amici e familiari.
- Rimuovere i teli copri-auto davanti al Cliente.
- Dopo la partenza del Cliente, indicare il suo livello di raccomandazione su un foglio di consolidamento giornaliero e indicare la causa dell'eventuale insoddisfazione per condividerla con l'After-sales Manager.