

# 12 | RIENTRI IN OFFICINA



## Vantaggi standard

- **Cliente:** ripristinare la fiducia del Cliente.
- **Concessionaria:** recuperare la soddisfazione del Cliente, costruire un'immagine professionale, evitare il degrado del Brand, ridurre le perdite in termini di margini di guadagno.

**Principali funzioni interessate:** Accettatore, Aftersales Manager.

### 1 Identificazione dei rientri in officina in fase di prenotazione dell'appuntamento

- Appuntamento proposto entro 2 giorni lavorativi e identificato come rientro in officina nel programma di accettazione.
- Il Responsabile Aftersales viene sistematicamente informato di ogni rientro in officina.

### 2 Identificazione delle schede "Rientro in officina" in accoglienza e in officina

L'identificazione delle schede "rientro in officina" in accettazione consiste almeno in:

- Un'indicazione visiva sull'ordine di lavoro (scheda colorata, etichetta, timbro specifico, ...)
- Una cartellina di colore specifico per l'officina contenente la documentazione completa.
- Le schede di "rientro in officina" sono identificate visivamente nell'agenda d'officina.

### 3 Identificazione dei veicoli di rientro in officina

Durante l'ispezione del veicolo da parte dell'Accettatore, viene apposto un contrassegno specifico sul veicolo per evidenziare il rientro in officina (cartellino su specchio retrovisore, flag, ecc.).

Questo contrassegno deve essere rimosso dopo il controllo qualità prima della riconsegna del veicolo al Cliente.

### 4 Esecuzione accurata dell'intervento sul veicolo di rientro in officina

In officina, la risoluzione è:

- Supervisionata dal Capo officina o dall'Addetto al controllo qualità
- Soggetta a controllo qualità sistematico prima della riconsegna a cura di un responsabile autorizzato dall'Aftersales Manager.

Prima della riconsegna del veicolo, fare riferimento allo [Standard Operativo Aftersales n. 8 Controllo qualità](#)

### 5 Riconsegna e spiegazione dettagliata al Cliente del lavoro eseguito

- A cura dell'Accettatore e, per i casi critici, dell'Aftersales Manager.
- Effettuare una prova su strada con il Cliente, secondo necessità, per la convalida della risoluzione adottata.

## 12 | RIENTRI IN OFFICINA



### 6 Monitoraggio e follow-up dei rientri in officina rispetto ai piani d'azione elaborati

Follow-up settimanale con Addetto al controllo qualità, Capo officina e Accettatore per condividere:

- Rientri in officina e aggiornamenti settimanali con identificazione delle cause principali e delle ricorsività
- Follow-up dei piani d'azione in corso fino a conclusione
- Analisi degli indicatori chiave (indagine qualitativa, percentuale di rientri in officina, ore non fatturate, ...).

Questo monitoraggio è particolarmente dettagliato nell'[OS n. 9 Trattamento preventivo delle non conformità alla qualità in Aftersales](#).