

OS N° 13: Gestione dei Lead

Strumento: Esempio di script per il ricontatto telefonico

Responsabile: Operatore prenotazioni / Accettatore





Esempi di script

CONTATTO

Dare il benvenuto al cliente e presentarsi:

-  "Salve Signora/Signor ..., sono la Sig.ra /il Sig., della concessionaria Maserati di (nome della città)".


Spiegare lo scopo della chiamata

-  "La chiamo per la sua richiesta [di appuntamento con l'Assistenza, di ricambi, ...] riguardo alla sua ((Maserati) [modello]".
-  "Posso verificare i suoi dati di contatto?"
-  « Il Suo numero di cellulare è...? / Ha un numero di cellulare che posso contattare? »
 - « Il Suo indirizzo e-mail è « » corretto? / Potrebbe cortesemente confermarmi il suo indirizzo e-mail? »
 - "Il suo veicolo è una [Maserati] [modello]? / Qual è il suo modello di Maserati? »
-  "Ha qualche altra richiesta aggiuntiva da presentare? / Posso aiutarla per qualsiasi altra richiesta?»

In caso di rientro in officina

-  "Capisco, fissiamo subito un appuntamento."

Spiegare al Cliente che la sua richiesta sarà trattata in via prioritaria e che il suo veicolo sarà controllato dal Capo officina che al termine della riparazione eseguirà insieme a lui un test drive del veicolo.

-  "Dopo l'intervento, il Capo officina effettuerà insieme a Lei la prova del veicolo, per assicurarsi che funzioni correttamente. "

SOLUZIONE DI MOBILITÀ

 **Ha bisogno di un mezzo di trasporto alternativo durante l'esecuzione dell'intervento sul veicolo?**

=> proporre un veicolo sostitutivo (una vettura di cortesia, se applicabile)

=> soluzioni di mobilità alternativa (taxi, prelievo...)

 **"Possiamo offrirLe un [modello] [Maserati] se desidera".**

 "Ha qualche altra richiesta aggiuntiva da presentare? »


FISSARE L'APPUNTAMENTO

In caso di **ritorno in officina**, definire con il Cliente un giorno per l'**appuntamento da fissare al massimo entro 48 ore**. Utilizzare le fasce orarie libere per ogni Accettatore al fine di prendere in carico il veicolo del Cliente con la massima tempestività.

 "Posso proporLe martedì 20 luglio alle ore 9:30 o mercoledì 21 luglio alle ore 10:30

• Orari/appuntamenti ravvicinati:


- Un giorno o più:

 "Posso proporLe la consegna del veicolo entro le 9:30 di domani. Preferisce le 9:30 o le 10:30? »

• Intervento di mezza giornata:


 "Posso proporLe la consegna del veicolo domani alle 15:00 o alle 15:30."

• Orari di punta/tempi di appuntamento più estesi:


 "Se desidera consegnare il Suo veicolo la mattina presto, posso offrirLe la prossima settimana alle ore 8:00."

 "Se lo desidera, possiamo pianificare l'appuntamento per la consegna già ora".


CONFERMARE L'APPUNTAMENTO

 " Confermo che il Suo appuntamento con il Servizio è previsto per il giorno **martedì 20 luglio alle ore 15:30**. Saremo lieti di riceverLa alla Reception al Suo arrivo. Sa come raggiungere la nostra Concessionaria? »

- Ore di punta

 Le saremmo grati se potesse gentilmente informarci in caso di ritardo sull'orario dell'appuntamento.

ACCOMIATARSI CON IL CLIENTE

 "Le riassumo i dettagli Signore/Signora: martedì 20 luglio alle 15:30 per la manutenzione della Sua vettura (modello). Le auguro una buona giornata, **Signora X/Signor Y**. Arrivederci, **Signora X/Signor Y**, a presto. "