

16 | CREARE E GESTIRE IL PARCO VEICOLI SOSTITUTIVI

Vantaggi standard

- **Cliente:** possibilità di riservare un veicolo di cortesia al momento della prenotazione di un appuntamento, per poterne disporre il giorno stesso della consegna del veicolo. Beneficiare di una visibilità immediata sull'offerta e sui prezzi dei "Veicoli di cortesia" proposti dalla Concessionaria.
- **Concessionaria:** soddisfare le esigenze di mobilità dei Clienti. Gestire in modo professionale il parco dei veicoli di cortesia. Convalidare l'offerta dei veicoli di cortesia con i Clienti.

Principali figure professionali interessate: Aftersales Manager, Responsabile vendite veicoli nuovi.

1 Creazione o rinnovo del parco veicoli sostitutivi da parte del Responsabile Vendite

- Tenendo conto della policy commerciale e finanziaria di Maserati.
- Attraverso lo scambio con l'Aftersales Manager per definire i veicoli adatti al tipo di clientela Aftersales della Concessionaria (Clienti privati, aziende, artigiani, ...)
- Predisposizione amministrativa (inserimento nel parco veicoli di cortesia, immatricolazione, assicurazione, ...), tecnica ed estetica
- Organizzazione della gestione del parco e dell'eventuale riparazione dei veicoli di cortesia.

2 Gestione operativa del parco dei veicoli sostitutivi

Individuazione di un responsabile per la gestione del parco veicoli di cortesia. Le sue mansioni principali sono:

- Aggiornamento del parco veicoli di cortesia negli strumenti degli Accettatori
- Gestione quotidiana del parco con follow-up dello stato del parco e della sua rotazione programmata (manutenzione, chilometraggio, età, riparazione, ...), gestione dei contratti di noleggio/leasing, segnalazione e monitoraggio di eventuali reclami e multe,...

Documenti di supporto [Esempio di tabella di gestione parco veicoli sostitutivi](#)

3 Monitoraggio del parco veicoli sostitutivi

Utilizzando un dashboard mensile, il responsabile del parco veicoli di cortesia tiene traccia di:

- Aggiornamento dell'elenco dei veicoli in base alle entrate e alle uscite
- Frequenza e durata di utilizzo per ogni veicolo (numero di giorni di uscita/numero di giorni lavorativi)
- Fatturazione (giorni fatturati/giorni lavorativi) e rapporto costi/benefici
- Fondi di accantonamento per le spese e costi di proprietà (ammortamento, carburante, lavaggio, riparazioni...).

16 | CREARE E GESTIRE IL PARCO VEICOLI SOSTITUTIVI

4 | Veicoli sostitutivi facilmente accessibili e pronti all'uso

- I veicoli di cortesia sono parcheggiati in un'area dedicata.
- Le chiavi sono opportunamente identificate e conservate in un luogo sicuro.
- I veicoli sono puliti (esterni e interni) e non contengono effetti personali.
- Il rifornimento di carburante e/o la carica della batteria sono ripristinati secondo necessità.
- Ogni veicolo è dotato di un raccoglitore contenente: il libretto d'uso e manutenzione, i certificati di immatricolazione e di assicurazione in corso di validità (o copie), il numero di telefono dell'assistenza, il verbale di incidente (constatazione amichevole), i documenti e i dispositivi di sicurezza richiesti dalla legislazione locale (per esempio, il kit di sicurezza),... Nel caso di veicoli a basse emissioni, un cavo per la ricarica della batteria di trazione.

5 | Comunicazione sui veicoli sostitutivi in servizio

- Il team Aftersales è in grado di promuovere la disponibilità o informare il Cliente sull'utilizzo e sulle condizioni dei veicoli di cortesia.