

# 17 | SERVIZIO PICK UP & DELIVERY



## Vantaggi standard

- **Cliente:** offerta di servizi esclusivi per i Clienti. Facilità di organizzazione, risparmio di tempo e esperienza Aftersales serena e senza vincoli.
- **Concessionaria:** acquisire nuovi Clienti e contribuire a costruire la sua immagine come centro di riparazione autorizzato Maserati.

**Principali funzioni interessate:** Operatore Pick-up & Delivery

## 1 Offerta obbligatoria del servizio Pick-up & Delivery nelle sue diverse forme e di altre soluzioni di mobilità in fase di prenotazione dell'appuntamento

Se il Cliente opta per il servizio di Pick-up & Delivery, l'operatore incaricato di fissare l'appuntamento si assicura che:

- Gli interventi sul veicolo non necessino di diagnosi o di eseguire il test drive con il Cliente
- L'indirizzo fornito dal Cliente si collochi nell'area geografica definita per il servizio (indirizzo di ritiro o di riconsegna: domicilio o altra sede)
- Per la riconsegna, in caso di fattura, la modalità di pagamento sia disponibile all'indirizzo richiesto dal Cliente
- I diversi livelli dell'offerta del servizio Pick-up & Delivery siano disponibili negli orari scelti dal Cliente.

## 2 Preparazione del servizio di Pick-up & Delivery 48 ore prima dell'appuntamento

Viene individuato un responsabile per verificare che:

- Non vi siano modifiche relative all'appuntamento con l'Accettatore.
- La scheda Cliente sia completa (ordine di lavoro, indirizzo e tempi di percorrenza, numero di telefono cellulare del Cliente, ...)
- Il veicolo di cortesia, se richiesto dal Cliente, sia disponibile negli orari stabiliti.

## 3 Arrivo dell'operatore Pick-up & Delivery nel luogo concordato con il Cliente per la presa in carico il veicolo (Pick-up o Pick-up & Delivery)

- L'operatore Pick-up & Delivery prepara in anticipo il file completo e il contratto di noleggio, se il Cliente ha scelto un veicolo di cortesia.
- L'operatore Pick-up & Delivery avrà cura di anticipare la propria partenza per arrivare 5 minuti prima dell'appuntamento all'indirizzo stabilito con il Cliente.
- L'operatore Pick-up & Delivery informa il Cliente del suo arrivo tramite SMS. In caso di ritardo, chiama il Cliente per definire con lui/lei il nuovo orario di arrivo.

Documenti di supporto: [Linee guida per il servizio Pick-up & Delivery](#)

# 17 | SERVIZIO PICK UP & DELIVERY



## 4 Presa in carico del veicolo del Cliente da parte dell'operatore Pick-up & Delivery all'ora prevista nella prenotazione

- L'operatore Pick-up & Delivery si assicura che il luogo di arrivo sia sicuro per il Cliente, per se stesso e per il veicolo.
- L'operatore Pick-up & Delivery esegue l'ispezione del veicolo insieme al Cliente, con l'ausilio dell'ordine di lavoro (condizioni esterne e interne, livello del carburante, chilometri, ...), si informa se debbano essere eseguiti interventi aggiuntivi e fa firmare l'ordine di lavoro al Cliente.
- Se l'operatore Pick-up & Delivery è l'Accettatore, l'ispezione del veicolo viene effettuata secondo lo Standard Operativo Aftersales "Ispezione del veicolo in accettazione".
- Se il Cliente ha scelto un veicolo di cortesia, l'operatore Pick-up & Delivery propone anche un'ispezione di quest'ultimo, fa firmare il contratto di noleggio e assicura la consegna.
- L'operatore Pick-up & Delivery conferma al Cliente l'orario di riconsegna e si congeda cordialmente.

## 5 Arrivo dell'operatore Pick-up & Delivery nel luogo concordato con il Cliente per la riconsegna del veicolo (Delivery o Pick-up & Delivery).

- L'operatore Pick-up & Delivery è in possesso del fascicolo documentale completo per la riconsegna (fattura, preventivi per interventi futuri, ecc...).
- L'operatore Pick-up & Delivery avrà cura di anticipare la propria partenza per arrivare 5 minuti prima dell'appuntamento all'indirizzo stabilito con il Cliente.
- L'operatore Pick-up & Delivery informa il Cliente del suo arrivo tramite SMS. In caso di ritardo, chiama il Cliente per definire con lui/lei il nuovo orario di arrivo.

## 6 Riconsegna del veicolo al Cliente da parte dell'operatore Pick-up & Delivery all'ora prevista nella prenotazione

- L'operatore Pick-up & Delivery si assicura che il luogo di arrivo sia sicuro per il Cliente, per se stesso e per il veicolo.
- L'operatore Pick-up & Delivery presenta e illustra la fattura al Cliente. Il Cliente valuta con attenzione il lavoro svolto sul proprio veicolo (es. pulizia interna/esterna, se concordata con il Cliente).
- L'operatore Pick-up & Delivery incassa il pagamento, se necessario, secondo la modalità precedentemente stabilita.
- Se il Cliente ha optato per un veicolo di cortesia, l'operatore Pick-up & Delivery ne effettua l'ispezione insieme al Cliente.
- L'operatore Pick-up & Delivery prende rispettosamente congedo dal Cliente.

Dealership name	Dealership Director	Aftersales Manager	Applied by
Name / Date / Signature			