

04 | ACCOGLIENZA DEL CLIENTE IN CONCESSIONARIA

Vantaggi Standard

- **Cliente:** i Clienti si sentono ben accolti e sanno sempre a chi rivolgersi.
- **Concessionaria:** accogliere tutti gli ospiti in modo organizzato. Offrire al Cliente una buona prima impressione della Concessionaria. Essere immediatamente identificabili dai Clienti.

Principali figure professionali interessate: Assistente, Operatore prenotazioni (BO), Accettatore (SA).

1 Spazi della Concessionaria

- Segnaletica direzionale chiara e visibile per il Cliente, in conformità con le attuali linee guida Maserati CI.
- Aree pulite e curate (parcheggio, area verde, marciapiedi).
- Parcheggio visitatori Aftersales dedicato esclusivamente ai Clienti, identificato con:
 - almeno 1 spazio adeguatamente segnalato e riservato alle persone con mobilità ridotta (verificare la legislazione locale)
 - segnaletica orizzontale.

2 Display descrittivo della Concessionaria

- Collocato all'ingresso del sito e sulla griglia esterna o nelle immediate vicinanze, un display, se disponibile, deve riportare i seguenti dati minimi in conformità con la legislazione locale:
 - ragione sociale, indirizzo, numero di telefono e sito internet del punto vendita
 - orari di apertura della Concessionaria per ogni servizio.
- Le informazioni riportate sui display dei punti vendita, sul sito web e sulle applicazioni per smartphone devono essere coerenti.

3 Aree visibili al Cliente pulite e ordinate

Si rimanda all'elenco delle aree visibili al Cliente descritte nello Standard Operativo (OS) 15. TOUR DELL'AFTERSALES MANAGER

4 Personale addetto all'accoglienza dei Clienti

- Viene nominato un addetto all'accoglienza dei Clienti, immediatamente visibile:
 - nello showroom dei veicoli nuovi: Assistente(i) o Venditore,
 - all'accoglienza Aftersales: BO o SA.
- Un programma di presenza per garantire l'accoglienza dei Clienti per l'intero orario di apertura è aggiornato, condiviso e noto a tutti.
- Se necessario, il Cliente viene accompagnato dal referente o presso il servizio desiderato, che provvederà quindi a gestire con la massima attenzione il contatto. In caso di indisponibilità temporanea, il Cliente viene accompagnato in sala d'attesa. Vengono illustrati i servizi a disposizione (laptop, stampante, connessione, Wi-Fi, un quotidiano,...), viene offerta una bevanda calda o fredda, la sala d'attesa è pulita e il riscaldamento è alla giusta temperatura per garantire il massimo comfort.

5 Personale immediatamente identificabile

- Badge obbligatorio per tutti coloro che sono a contatto con i Clienti, su cui sono riportate le seguenti indicazioni:
 - logo Maserati,
 - cognome e nome,
 - mansione.