

# 05 | ACCOGLIENZA E ACCORDO CON IL CLIENTE SUI SERVIZI

## Vantaggi standard

- **Cliente:** sentirsi considerato grazie alla capacità di ascolto dell'SA e trarre vantaggio da un rapporto di assoluta trasparenza con la Concessionaria.
- **Concessionaria:** rispettare il Cliente e fidelizzarlo evitando ogni tipo di reclamo al momento della riconsegna.

**Principali figure professionali interessate:** Accettatore (SA), Operatore prenotazioni (BO), Capo Officina.

## 1 Accoglienza e presa in carico del Cliente al suo arrivo

- L'Operatore prenotazioni (BO) dà il benvenuto al Cliente, lo identifica e lo indirizza verso l'Accettatore (SA) che si occupa della sua richiesta. Al momento dell'appuntamento.
- Il Cliente viene chiamato per nome
- L'Accettatore (SA) è disponibile, e sono presenti il Capo Officina o l'Aftersales Manager, se specificato nell'appuntamento.
- In caso di imprevisti, l'Operatore prenotazioni (BO) prende in carico il Cliente e si preoccupa di metterlo a proprio agio.
- Predisposizione di una procedura interna di potenziamento del personale in caso di elevata affluenza.
- Il Cliente che non si presenti ad un appuntamento sarà ricontattato telefonicamente entro 24 ore per fissare un nuovo appuntamento, se necessario.

## 2 Aggiornamento dei dati del Cliente/veicolo secondo necessità da parte dell'Accettatore (SA)

- Controllare e aggiornare i dati del Cliente (indirizzo e-mail, numero di cellulare, profilo Maserati, se necessario).
- Verificare il VIN del veicolo al momento della presentazione del libretto di circolazione.
- Verificare il consenso del Cliente al trattamento dei suoi dati personali e aggiornarli secondo necessità
- Verificare se è in corso una campagna di servizio/richiamo.
- Confermare il motivo della visita e l'intervento richiesto.
- Chiedere al Cliente se dopo aver fissato l'appuntamento siano emerse nuove esigenze.

## 3 Verifica inconveniente o guasto segnalato dal Cliente mediante utilizzo della Checklist di accettazione veicolo Maserati o, se necessario, mediante prova su strada

- L'Accettatore (SA) compila la checklist di accettazione del veicolo Maserati riportando la segnalazione del Cliente in caso di funzionamento anomalo del veicolo (rumore, vibrazioni, comportamento su strada, incidente, ecc.).
- Se necessario, al Cliente viene proposto di effettuare una prova su strada con il Capo Officina per riprodurre il difetto o il guasto.

## 4 Ispezione del veicolo eseguita in conformità allo Standard Operativo Aftersales "Controllo del veicolo in accettazione"

## 05 | ACCOGLIENZA E ACCORDO CON IL CLIENTE SUI SERVIZI

### 5 Spiegazione al Cliente e preventivo degli interventi da eseguire prima del consenso a procedere

- Integrare l'ordine di riparazione con eventuali lavori aggiuntivi richiesti dal Cliente.
- Fornire un preventivo (considerando i servizi a pagamento a carico del Cliente, esclusi gli interventi di riparazione in garanzia e interni) degli interventi concordati durante l'ispezione, tenendo conto delle offerte promozionali, degli anni e del chilometraggio del veicolo. Il lavoro viene spiegato e analizzato con il Cliente.
- Richiedere l'autorizzazione a eseguire la prova su strada (senza il Cliente) durante la riparazione.
- Definire e proporre, se disponibili, facilitazioni di pagamento per favorire il consenso del Cliente.
- Confermare l'appuntamento per la riconsegna.

Documenti di supporto: [Offerta di mobilità: Scheda metodologica di accoglienza e riconsegna](#)

### 6 Informare il Cliente che al termine del lavoro sarà eseguito il lavaggio gratuito della vettura

- Lavaggio esterno e pulitura degli interni con aspirapolvere.
- Eventuali obiezioni vengono annotate sull'ordine di lavoro.

### 7 Attività da svolgere con il Cliente al termine dell'accettazione

- Fornire al Cliente copia dell'ordine di intervento firmato e della relativa informativa sulla privacy.
- Il Cliente in attesa in loco deve essere accompagnato in sala d'attesa assicurandosi che sia a proprio agio. Per ogni tipo di profilo Cliente devono essere proposti servizi personalizzati (per esempio, eseguire la prova di nuovi modelli)
- L'eventuale soluzione di mobilità sarà presentata dall'Accettatore (SA) unitamente alle relative indicazioni associate. Se si tratta di un veicolo di cortesia:
  - Richiedere la patente di guida e allegarne copia al fascicolo.
  - Verificare le condizioni del veicolo sul contratto di noleggio (livello del carburante e/o carica della batteria di trazione e chilometraggio).
  - Consegna del veicolo con firma di entrambe le parti sul contratto di noleggio.
- A questo punto si ringrazia il Cliente e si prende commiato.