

07 | LAVORI IN OFFICINA E CONSENSO DEL CLIENTE PER I LAVORI AGGIUNTIVI

Vantaggi standard

- **Cliente:** garanzia che l'intervento sarà eseguito secondo le raccomandazioni di Maserati e consulenza professionale sulla manutenzione del veicolo in totale trasparenza.
- **Concessionaria:** capacità di offrire al Cliente un intervento aggiuntivo al momento giusto, evitando eventuali reclami da parte del Cliente.

Principali figure professionali interessate: Aftersales Manager, Accettatore (SA), Capo Officina, Tecnico.

1 Intervento eseguito in conformità alle richieste del Cliente

- L'Accettatore parcheggia il veicolo nell'area dedicata ai "veicoli in attesa di intervento".
- L'Accettatore trasmette la documentazione al Capo Officina con tutti gli elementi necessari a garantire la corretta comprensione della richiesta del Cliente.
- Il Capo Officina verifica i pezzi di ricambio e la manodopera per soddisfare la richiesta del Cliente e corregge eventuali discordanze in collaborazione con l'Accettatore, quindi trasmette al Tecnico gli elementi necessari per il corretto svolgimento del lavoro.

2 Esecuzione di controlli dettagliati del veicolo a inizio lavoro

- All'inizio dell'intervento, il Tecnico esegue un giro di ispezione del veicolo per individuare eventuali interventi aggiuntivi.
- Ove si disponga dell'applicazione dedicata, il lavoro aggiuntivo viene spiegato e preventivato con un video o una foto da inviare al Cliente.

3 Richiesta del consenso del Cliente prima di eseguire gli interventi aggiuntivi individuati in officina

- Il Tecnico comunica i risultati dei controlli al Capo Officina/Acceptatore mediante la Checklist di ispezione completa relativa agli interventi di manutenzione o non di manutenzione e il supporto video o fotografico, se disponibile.
- L'Accettatore valuta tali interventi, verifica la disponibilità dei ricambi, il carico di lavoro dell'officina e l'eventuale impatto sulla data di consegna prevista.
- L'Accettatore contatta il Cliente per informarlo sugli interventi aggiuntivi da eseguire (tenendo conto degli anni del veicolo e delle offerte promozionali) e su una eventuale nuova data di riconsegna.
- Se disponibile, il contatto avviene tramite l'applicazione dedicata con invio al Cliente del video/delle foto e del preventivo per l'intervento.
- La conferma scritta del Cliente deve tassativamente essere ricevuta via SMS, e-mail o tramite applicazione dedicata.
- Dopo aver ricevuto il consenso, il Capo Officina e il Tecnico ne sono informati tempestivamente.
- In caso di disaccordo da parte del Cliente, l'intervento aggiuntivo viene menzionato nella Checklist di ispezione completa e dettagliato nei lavori futuri da pianificare.

07 | LAVORI IN OFFICINA E CONSENSO DEL CLIENTE PER I LAVORI AGGIUNTIVI

4 Interventi eseguiti in conformità alle procedure Maserati

- Se necessario, il Capo Officina mette a disposizione del Tecnico e gli illustra le procedure di intervento Maserati.
- Le impostazioni dei sistemi infotainment non devono essere modificate durante l'intervento (a meno che tali sistemi non ne siano interessati).
- Se necessario, il Tecnico deve compilare il documento di supporto e gli avvisi del Costruttore (Rapporto di incidente, Avviso di sicurezza).
- Il Tecnico compila il documento Checklist di ispezione completa e informa il Capo Officina del termine dell'intervento.
- Il Capo Officina o il Tecnico dedicato effettuano la prova su strada, se necessario, e il controllo qualità.

5 Controllo qualità effettuato secondo lo Standard Operativo "Controllo qualità prima della riconsegna del veicolo"

- Deve essere eseguito al termine dell'intervento.

Documenti di supporto: [Standard Operativi 8. CONTROLLO QUALITÀ PRIMA DELLA RICONSEGNA DEL VEICOLO](#)

6 Lavaggio del veicolo dopo il controllo qualità

- Tranne nel caso in cui il Cliente abbia espresso il proprio disaccordo sull'ordine di riparazione, subito dopo l'esecuzione del controllo qualità il veicolo viene lavato (lavaggio esterno e pulizia degli interni).
- L'Accettatore (SA) viene informato non appena il veicolo è pronto per essere riconsegnato nei tempi concordati
- Il veicolo viene parcheggiato nell'area di consegna nel senso di marcia e, se i teli copriauto sono deteriorati, vengono sostituiti.