

## OS N°17 : SERVIZIO PICK-UP & DELIVERY

### Tool: Linee Guida Servizio Pick-up & Delivery

**Pick-up & Delivery** è un programma distintivo incentrato sulla completa tranquillità del Cliente, grazie al quale il concessionario prende in consegna il veicolo all'indirizzo fornito dal Cliente ed entro i limiti di copertura territoriale stabiliti dal programma. Al termine dell'intervento di riparazione/manutenzione, il veicolo deve essere riconsegnato allo stesso indirizzo o in altra sede.

Il servizio di ritiro e consegna deve prevedere:

- la corretta identificazione delle esigenze del Cliente e delle informazioni di contatto;
- la corretta indicazione dell'indirizzo e dell'orario previsto per raggiungere il Cliente;
- l'offerta al Cliente una vettura sostitutiva (una vettura di cortesia Maserati o una vettura a noleggio, eventualmente gratuitamente, ove previsto).

## DURANTE LA PRENOTAZIONE DEL SERVIZIO

- Durante la prenotazione dell'appuntamento, il programma di ritiro e consegna deve sempre essere proposto al Cliente
- Se il Cliente sceglie il Pick-up & Delivery, la persona incaricata di fissare l'appuntamento deve assicurarsi che:
  - le date e gli orari di ritiro e di consegna scelti dal Cliente possano essere rispettati
  - gli interventi sul veicolo non necessitino di diagnosi o di eseguire il test drive con il Cliente
  - l'indirizzo fornito dal Cliente si collochi nell'area geografica definita per il programma (indirizzo di ritiro o di consegna: domicilio o altra sede)
  - per la consegna, in caso di fattura informare il Cliente sulle possibili modalità di pagamento disponibili all'indirizzo concordato con il Cliente.

## PRIMA DELLA DATA DELL'APPUNTAMENTO

**48 ore lavorative prima della data dell'appuntamento**, il responsabile verifica se:

- l'appuntamento è confermato dal Cliente
- sono disponibili tutti i documenti e le informazioni necessarie (dati del Cliente e del veicolo, indirizzo, numero di cellulare del Cliente,...)
- La loaner car/ auto a noleggio, è disponibile per il tempo concordato

## IL GIORNO DELL'APPUNTAMENTO PER IL RITIRO

L'operatore addetto al Pick-up & Delivery:

- si reca presso il luogo definito con il Cliente per prendere in carico il veicolo
- porta con sé tutti i documenti che il Cliente deve firmare e il contratto di noleggio, nel caso in cui il Cliente abbia scelto una vettura di cortesia
- anticipa la partenza dell'operatore addetto al ritiro e alla consegna in modo che questi si presenti all'indirizzo definito 5 minuti prima dell'orario dell'appuntamento
- informa il Cliente dell'arrivo dell'operatore, tramite SMS (si veda l'esempio di script riportato di seguito); in caso di ritardo, l'operatore chiama il Cliente per scusarsi e definire con lui/lei il nuovo orario di arrivo
- nel luogo dell'appuntamento per il ritiro, l'operatore effettua i controlli del veicolo sostitutivo e del veicolo del Cliente per verificare che entrambi siano in perfette condizioni
- L'operatore compila i seguenti 2 documenti:
  - il documento relativo alle condizioni di check-in della vettura di cortesia
  - il documento di ispezione della vettura del Cliente

## IL GIORNO DELL'APPUNTAMENTO PER LA RICONSEGNA

L'operatore addetto al Pick-up & Delivery:

- anticipa la partenza in modo tale da essere presente all'indirizzo definito 5 minuti prima dell'orario dell'appuntamento
- si reca nel luogo definito con il Cliente per la consegna del veicolo, portando con sé tutti i documenti necessari (fattura, documento di check-list, ...)
- informa il Cliente del suo arrivo tramite SMS (si veda l'esempio di script sotto riportato); in caso di ritardo, chiama il Cliente per definire il nuovo orario di arrivo
- si assicura che il luogo di arrivo sia sicuro per il Cliente, per se stesso e per il veicolo.
- presenta e illustra la fattura al Cliente e analizza gli interventi effettuati sul veicolo (es. pulizia interna/esterna se concordata con il Cliente).
- incassa il pagamento, se necessario, secondo la modalità precedentemente stabilita.
- se il Cliente ha scelto una vettura di cortesia, utilizza il documento iniziale di riferimento per effettuare l'ispezione con il Cliente e assicurarsi che la vettura di cortesia sia in perfette condizioni
- si congeda educatamente dal Cliente.

## Modelli di Script SMS suggeriti

"In partenza ora"

> Il suo Service Valet ha appena lasciato la Concessionaria di Ginevra.

"Sarò da Lei tra 10 minuti"

> Il suo Service Valet arriverà tra circa 10 minuti.

"Sono arrivato"

> Il suo Service Valet è arrivato e la sta aspettando