

# Exit Interview



## 1 Exit interview

- Alla fine delle pratiche amministrative, quando il personale accompagna il cliente alla vettura, l'Accettatore dovrà effettuare la "Exit interview"

**IMPORTANTE:** questo momento non ha lo scopo di "mendicare" un 9 o un 10 ma di capire la reale soddisfazione del tuo cliente o il motivo della sua insoddisfazione, per poterlo ri-soddisfare il prima possibile.

## 2 Tracciamento della Customer Recommendation

- Dopo aver congedato il cliente, l'Accettatore trascriverà fedelmente le sue valutazioni (Recommendation) sul File di Monitoraggio Exit Interview
- In caso di insoddisfazione, l'Accettatore annoterà comunque le valutazioni, evidenziando i motivi di insoddisfazione nel campo dedicato ai commenti
- La documentazione verrà inviata Aftersales Manager ogni sera



El follow up table

## 3 Rimediare all'insoddisfazione

- Tutte le mattine l'Aftersales Manager contatterà telefonicamente tutti i clienti che dai questionari del giorno prima risultano insoddisfatti
- Prima di effettuare la chiamata, l'Aftersales Manager ha il compito di informarsi sui motivi dell'insoddisfazione e di preparare delle soluzioni per fidelizzare il cliente



## 4 Correlazione tra i risultati della telefonata di Ricontatto Cliente e i risultati della survey presenti in FOCUS

- Per ogni Cliente, ogni survey completata all'interno di FOCUS deve essere confrontata con la valutazione riportata all'interno del Tool di Monitoraggio dei ricontatti dopo l'intervento.
- Stesso esito  
=> È prevista una chiamata di ringraziamento, in alternativa può essere inviata anche un'e-mail
- Esiti discordanti  
=> Si rende necessario effettuare una chiamata per verificare i motivi dell'insoddisfazione, così da poter iniziare un processo per rimediare al "danno" subito dal cliente



	<b>Autore:</b> XXXX	<b>Validatore:</b> XXXX	<b>Inserito da:</b>
<b>Data/ Firma</b>			