

# 15 | TOUR DELL' AFTERSALES MANAGER

## Vantaggi standard

- **Cliente:** essere ricevuto in un punto vendita pulito, ordinato, sicuro e organizzato.
- **Concessionaria:** verificare che la Concessionaria sia in ordine funzionale (pulizia, stoccaggio, organizzazione) e che vengano applicati gli Standard Operativi. Garantire l'applicazione di eventuali misure sanitarie rafforzate. Non perdere di vista gli oggetti di uso quotidiano da tempo non più considerati, ma immediatamente visibili dai Clienti.

Rilevare eventuali difformità non appena si verificano e intervenire adeguatamente. Informare e sensibilizzare tutto il personale presente sulle aree che devono essere tenute sotto costante controllo. Creare una disciplina interna ai team che, attraverso la ripetitività, generi autonomia nella gestione delle differenze da parte dei collaboratori.

**Principali figure professionali interessate:** Aftersales Manager.

## 1

### Tour dell'Aftersales Manager svolto almeno una volta alla settimana dalla prospettiva del Cliente

- Garantire la pulizia, l'ordine, la sicurezza e la corretta organizzazione dell'area Aftersales della Concessionaria, anche in caso di misure sanitarie rafforzate.
- Il tour dell'Aftersales Manager include sistematicamente, come minimo, il controllo delle aree accessibili o visibili ai Clienti o interessate da uno Standard Operativo Aftersales.
  - Accoglienza del Cliente presso la Concessionaria:
    - ✓ Segnaletica esterna chiara e visibile
    - ✓ Parcheggio per gli ospiti, compreso il Terminal Service 24/7, se disponibile
    - ✓ Accoglienza Aftersales con area d'attesa per i Clienti pulita e ordinata
    - ✓ Opuscoli e altre offerte aggiornate
    - ✓ Servizi sanitari per Clienti e dipendenti puliti e perfettamente efficienti
    - ✓ Badge per tutto il personale a contatto con i Clienti.
  - Walk around con il Cliente durante l'accoglienza:
    - ✓ Area esaminata pulita e sgombra
    - ✓ Veicoli ricevuti identificati e protetti da teli copriauto.
  - In officina:
    - ✓ Stazioni di lavoro pulite e modulari
    - ✓ Il personale indossa i dispositivi di protezione individuale appropriati e abbigliamento da lavoro pulito
    - ✓ Veicoli identificati e protetti da teli copriauto
    - ✓ Impianti di aspirazione dei gas di scarico in uso per i veicoli interessati
    - ✓ Terminali di carico accessibili e funzionali
    - ✓ Raccolta e smaltimento dei rifiuti organizzati e operativi.
  - Parcheggi per le vetture di back-office:
    - ✓ Parco veicoli dei Clienti pulito e ordinato. Veicoli identificati e protetti
    - ✓ Veicoli di cortesia puliti e veicoli interessati al loro posto.
- Possibilità di verificare la conformità a tutti gli Standard Operativi Aftersales presso la Concessionaria e qualsiasi altro punto di vigilanza identificato.

Documenti di supporto: [Guida per il tour dell'Aftersales Manager e griglia di verifica \(PPT\)](#)

# 15 | TOUR DELL' AFTERSALES MANAGER

## 2 Gestione delle non conformità riscontrate durante il tour dell' Aftersales Manager

- Identificare ogni difformità rilevata mediante foto e/o post-it.
- Indicare la data di completamento del tour (1) e le "difformità" in una tabella dedicata corredata da foto e/o post-it.
- Analizzare ed esaminare ogni singola difformità:
  - Individuare le cause alla base dell'anomalia e registrarle nella casella "cause della difformità" in una tabella dedicata
  - Identificare e registrare le azioni correttive nella casella "Azioni correttive" in una tabella dedicata.
- Analizzare le problematiche ricorrenti per eliminarne le cause.
- Determinare un punto di avanzamento/revisione per le azioni correttive e preventive 1 volta/settimana.
- Cancellare il post-it e/o la foto della difformità rilevata se:
  - la situazione di riferimento è permanentemente ripristinata
  - la difformità rilevata viene monitorata attraverso la sua integrazione nello Standard Operativo esistente della Concessionaria o attraverso la creazione di un nuovo Standard Operativo.

Documenti di supporto: [Guida per il tour dell' Aftersales Manager e griglia di verifica \(PPT\)](#)