

CUSTOMER SATISFACTION

Nel mercato attuale, i Clienti hanno una chiara idea del concetto di qualità/prezzo.

Nella valutazione di questo rapporto, la qualità del servizio è fondamentale, al punto che, se non attentamente curata, può portare all'abbandono del Dealer e addirittura del Brand della vettura che aveva acquistato.

I Costruttori, Dealer e i Service sono fortemente impegnati a ridurre gli « abbandoni » dei Clienti attraverso il raggiungimento di un livello di Qualità eccellente, che però non è possibile ottenere senza una rete di operatori che partecipano completamente a questo principio. La Customer Satisfaction che le reti di operatori riescono ad offrire è un fattore fondamentale per distinguerci dalla massa, e ci permette di creare per i nostri Clienti il valore aggiunto, promuovendo contemporaneamente la fedeltà alla nostra Azienda e al Brand a cui si è rivolto per l'acquisto della sua vettura.

CUSTOMER SATISFACTION

- Fornire servizi che rispondano o anticipino le esigenze dei Clienti è prima di tutto e principalmente un atteggiamento mentale, un impegno personale ed un obiettivo operativo quotidiano. Esistono nel mercato delle Best Practice che ci possono aiutare a creare le basi di un'eccellente esperienza del Cliente all'interno delle nostre aziende e che ho cercato di raccontare in questo sito internet nelle varie fasi del processo ideale di Vendita e Service, e come raggiungere l'eccellenza nella Qualità Clienti.

CUSTOMER SATISFACTION

- Una serie di ben strutturate procedure e linee guida volte a migliorare la soddisfazione del Cliente, e a sostenere il rafforzamento delle aziende e del Brand rappresentato.

Le linee guida che trovate nel sito internet sono completamente integrate con tutti i programmi di miglioramento e i corsi di formazione, allo scopo di incentivare l'innalzamento dei livelli qualitativi del Servizio. E' fondamentale che i principi espressi nel sito internet siano il cuore della vostra attività.

Più che delle semplici procedure devono diventare la base solida della cultura aziendale.

CUSTOMER SATISFACTION

- **Dopo la breve introduzione vi indirizzo le basi del processo di vendita e assistenza da monitorare:**

VENDITA:

- RICERCA DEI POTENZIALI CLIENTI
- ACCOGLIENZA IN AZIENDA
- INDAGINE DEI BISOGNI DEL CLIENTE
- PRESENTAZIONE DELLA VETTURA IN SHOWROOM
- TEST DRIVE
- TRATTATIVA DI VENDITA
- CHIUSURA DEL CONTRATTO
- CONSEGNA DEL VEICOLO
- FOLLOW – UP DOPO LA CONSEGNA

ASSISTENZA:

- APPUNTAMENTO
- ACCOGLIENZA IN AZIENDA
- ASSEGNAZIONE DEI LAVORI
- DIAGNOSI DEGLI INCOVENIENTI
- APPROVAZIONE DEI LAVORI + LAV. EXTRA
- MANUTENZIONE DEL VEICOLO
- CONTROLLO QUALITA'
- CONSEGNA DEL VEICOLO
- TELEFONATA DI FOLLOW-UP

CUSTOMER SATISFACTION

- OGNI FASE DEI PROCESSI ELENCATI HANNO AL LORO INTERNO UN BEN PIU' AMPIO PROCESSO, MA ERA IMPORTANTE CAPIRE LA STRUTTURA DELL'ARGOMENTO