

PROCESSI DI BASE DEL SERVICE

- Concentriamo la nostra attenzione su quelle procedure che sono note per avere il maggiore impatto sulla soddisfazione del Cliente e sulla propensione a raccomandare il Dealer / Officina.
- Troverete un accenno sugli approcci di Base nelle diapositive successive.

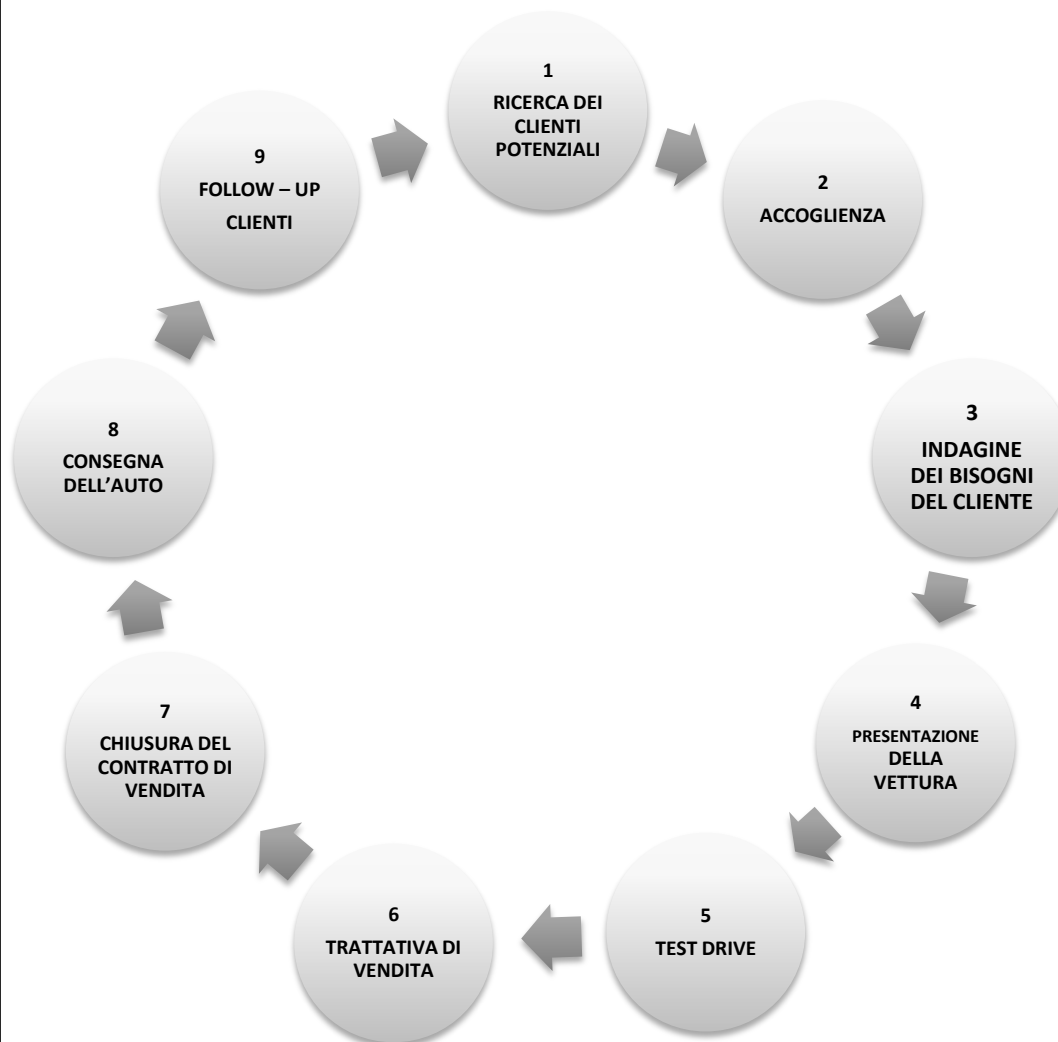
Processo di vendita del veicolo tutto parte da qui.

PROCESSO DI VENDITA

Il processo di Vendita è suddiviso in nove fasi principali:

All'interno di queste nove fasi, concentreremo la nostra attenzione sulle seguenti quattro:

- **Presentazione della Vettura**
- **Prova su strada (Test Drive)**
- **Consegna del Veicolo**
- **Follow – up dopo la consegna**



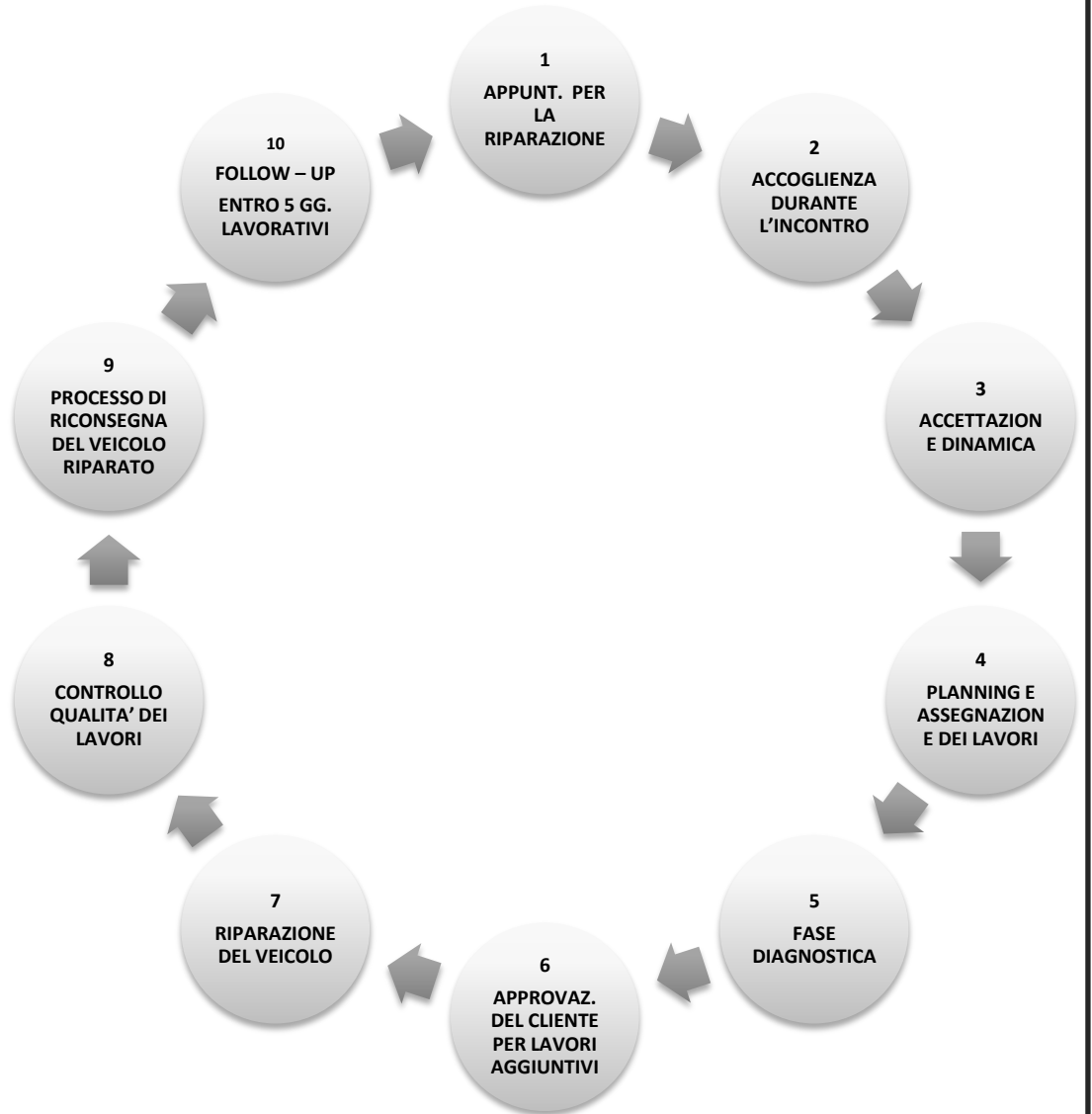
Processo di assistenza qui si crea la fidelizzazione del cliente nel tempo

PROCESSO DI ASSISTENZA

Il processo di assistenza è suddiviso in dieci fasi principali:

All'interno di queste dieci fasi, concentreremo inizialmente la nostra attenzione sulle seguenti aree, ognuno delle quali va ad impattare in maniera significativa sulla soddisfazione del Cliente anche negli altri ambiti del processo assistenziale:

- Riparazione corretta al primo intervento (impatto su Accettazione e controllo Qualità)
- Consegna del veicolo con relativa spiegazione della fattura e dei lavori eseguiti (impatto sull'appuntamento, accettazione e consegna del veicolo)
- Consegna del veicolo
- Follow – up dopo la consegna



PROCESSI DI BASE DEL SERVICE

Tuttavia, oltre a focalizzarci sulle fasi del processo di vendita e di assistenza, sono stati definiti alcuni impegni di Base che sono la chiave per la soddisfazione del Cliente nel nostro rapporto con lui.

Non essere in linea con i processi Base, o con uno o più di questi fattori, rischia di rompere il rapporto di fiducia instaurato con il Cliente. Nel processo di assistenza, spesso è un solo dettaglio che va a formare la percezione complessiva del Cliente. E quindi necessario seguirlo in ogni momento durante tutto il processo di vendita e assistenza.