

PROCESSI DI BASE DEL SERVICE

I processi di base rappresentano:

- **L'approccio** lavorativo secondo «Best Practice» che deve coinvolgere tutto il personale dell'azienda e della Rete.

L'obiettivo, semplice e mirato, e quello di essere applicato da tutti, ovunque ed in ogni momento (eccellenza, tutti, ovunque, sempre)

- **Regole** rivolte alla comunicazione interna, che devono essere il riferimento per il personale a contatto diretto con la clientela, i consulenti alle vendite, gli accettatori, i receptionist, i responsabili del magazzino ed i tecnici di officina e magazzino.

Dopo un periodo di implementazione dei processi di Base, l'obiettivo sarà di miglioramento continuo, impegnandosi totalmente con i Clienti, comunicandogli la Mission della Concessionaria.

Questo porta al continuo miglioramento dei processi, rielaborando il percorso dei collaboratori a nuove sfide per rimanere Leader di Mercato.

STRUMENTI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SERVICE

**Creare un Cruscotto per il monitoraggio delle
performace dei Settori:**

- Magazzino ricambi
- Sell – Out vendite ricambi e forza vendite
- Produttivita' Officina
- Soddifazione dei Clienti
- Logistic