

# Experiência Excepcional do Cliente

## Padrões de Desempenho Pós-venda

CATEGORIA	EXPECTATIVA DO CLIENTE	PADRÃO DE DESEMPENHO
CONSULTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ao entrar em contato com a concessionária, minhas necessidades serão prontamente tratadas</li> <li>Responderão rapidamente, da forma como eu solicitar, com todas as informações que forem solicitadas por mim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender aos telefonemas em até três toques e garantir que o tempo de "espera" não exceda 30 segundos</li> <li>Responder a todas as consultas via internet (Serviço e Peças) em até uma hora usando o método solicitado pelo cliente (e-mails de resposta automática não contam como resposta)</li> <li>Confirmar todas as comunicações por escrito recebidas em até dois dias úteis</li> <li>Tratar completamente a solicitação do cliente</li> <li>Fornecer um sistema de agendamento para que os clientes marquem data e hora específicas para o relatório de serviço do veículo</li> <li>Oferecer horários na concessionária que sejam competitivos no mercado</li> <li>Oferecer opções de transporte alternativo para os clientes de serviço</li> </ul>
RELATÓRIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minhas necessidades serão atendidas de forma imediata e educada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conduzir o relatório prontamente depois de cumprimentar o cliente ou no horário combinado do agendamento</li> <li>Revisar e confirmar as necessidades de reparo ou manutenção do cliente e obter permissão para conduzir a inspeção do veículo</li> <li>Realizar a inspeção visual do veículo</li> <li>Coletar, verificar e atualizar/documentar as informações do veículo e do cliente, incluindo endereço de e-mail e método preferencial de contato</li> <li>Identificar ações de serviço abertas que exigem atenção e pedir permissão para realizá-las</li> <li>Revisar a Ordem de serviço com o cliente para confirmar as necessidades de reparo</li> <li>Fornecer o tempo estimado de conclusão</li> <li>Fornecer um local limpo e confortável para o cliente aguardar enquanto o serviço é realizado</li> <li>Fornecer opções de transporte alternativo</li> </ul>
INSPEÇÃO E REPARO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Serei informado sobre os reparos ou manutenção necessários</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atribuir o trabalho aos técnicos adequadamente treinados</li> <li>Conduzir e documentar uma inspeção do veículo que inclua a determinação de Códigos de Diagnóstico de Falha e atualize o que precisa ser tratado</li> </ul>

# Experiência Excepcional do Cliente

## Padrões de Desempenho Pós-venda

CATEGORIA	EXPECTATIVA DO CLIENTE	PADRÃO DE DESEMPENHO
CONSULTA COM O CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisarão comigo o que precisa ser feito, quanto custará e quando estará concluído</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar com o cliente resultados, recomendações e a estimativa completa de custos e tempo para conclusão, e obter a aprovação para prosseguir</li> <li>Tratar primeiro as necessidades principais de reparo do cliente</li> <li>Garantir que o cliente entende e aprova o reparo e as despesas</li> <li>Entrar em contato com o cliente para avisar sobre quaisquer variações nos reparos, na disponibilidade de peças, no custo ou no tempo de conclusão</li> <li>Notificar o cliente em até um dia útil depois da chegada do pedido de peças</li> </ul>
CONTROLE DE QUALIDADE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meu veículo será consertado corretamente na primeira vez</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conduzir e documentar uma verificação de qualidade do serviço para confirmar se todo o serviço solicitado foi concluído e os problemas resolvidos antes que o veículo seja devolvido ao cliente</li> </ul>
ENTREGA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meu veículo estará pronto para a entrega quando prometido</li> <li>O processo de entrega não apresentará problemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oferecer opções para retirada e entrega convenientes</li> <li>Garantir que o veículo esteja pronto para entrega quando prometido</li> <li>Fornecer ao cliente uma explicação completa dos reparos e das cobranças</li> <li>Fornecer ao cliente a documentação da transação de serviço no momento da entrega do veículo</li> <li>Oferecer-se para marcar um agendamento para a próxima visita de serviço</li> </ul>
ACOMPANHAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alguém entrará em contato comigo para acompanhar e garantir que tudo esteja Ok</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrar em contato com o cliente em até dois dias depois da entrega para determinar a satisfação com o veículo e com a experiência na concessionária e para identificar quaisquer preocupações do cliente</li> <li>Conduzir o acompanhamento usando o método desejado pelo cliente</li> <li>Entrar em contato com todos os clientes que não compareceram a agendamentos e tentar reagendar</li> </ul>