



Texto de Recepción de Vehículos

Coordinadora de Recepción / Responsable de Recepción- Buenos (días / tardes) (Sr. (a) Martínez), muchas gracias por venir a su Distribuidor Ford.

El Cliente tiene Reservación

SI

Gracias por llegar puntual a su reservación (confirmar que viene a su servicio (**10,000/ 20,000/ 30,000**)), permítame presentarle a su Asesor de Servicio (Nombre del Asesor). (La Coordinadora conduce al Cliente con su Asesor) Hola (Nombre del Asesor) permíteme presentarte a (Sr. (a) Martínez) viene a su servicio de (**10,000/ 20,000/ 30,000**).

NO

Gracias por preferir nuestro servicio por el momento, nuestros Asesores se encuentran atendiendo a sus Clientes en sus reservaciones, déjeme comentarle sobre este esquema de reservaciones, ya que si usted realiza una reservación para su siguiente visita, contara con las siguientes beneficios:

- La atención personalizada de un asesor de servicio durante 20 minutos para atenderle en sus necesidades de servicio.
- Una revisión de seguridad a su vehículo para prevenir problemas posteriores.
- Evitará largas filas en la recepción de su vehículo.
- Se recibirá su vehículo en la fecha y hora que más le convenga.
- Se puede recoger su vehículo en su domicilio u oficina.

Permítame ofrecerle alguna bebida o si prefiere lo invito a pasar a nuestra sala de espera, en un momento mas lo atenderá alguno de nuestros asesores.

Asesor- Buenos (días / tardes) (Sr. (a) Martínez), mi nombre es (**Nombre del Asesor**), (**Si fue puntual se agradece su puntualidad**) , gracias por preferirnos para su servicio de (**10,000/ 20,000/ 30,000**). Le recuerdo que me encuentre a sus órdenes:

¿Además de su Servicio de Mantenimiento existe alguna otra necesidad que quiere que se revise en su vehiculo?

SI

Le pido que me explique de la manera más clara y concisa en que consiste el ruido/falla, para que podamos llenar este formato (identificación de necesidades de servicio) para que de esta manera nuestros técnicos podrán reproducir las circunstancias de la falla.

NO

(Se continua el proceso de Recepción)



Asesor- Le informo que tenemos los siguientes precios nacionales en Servicios de Mantenimiento (**el Asesor le muestra información con los Precios de Mantenimiento Ford**), me permite su póliza, por favor, le comento que las operaciones mencionadas en su póliza son las únicas operaciones necesarias para conservar su garantía.

¿Me permite subirme a su vehículo para moverlo al Área de Recepción?

Asesor-En este momento vamos a proceder a realizar una inspección visual de su vehículo

Se procede a realizar la Inspección de la siguiente forma:

- ✓ **Se Inspecciona interiores, se anotan los datos en la hoja de inspección visual e inventario.**
- ✓ **Se inspecciona luces, se anotan los datos en la hoja de inspección visual e inventario.**
- ✓ **Se inspecciona exteriores (lado izquierdo del vehículo) en compañía del cliente, se anotan los datos en la hoja de inspección visual e inventario.**
- ✓ **Se inspecciona la cajuela del vehículo en compañía del cliente, se anotan los datos en la hoja de inspección visual e inventario.**
- ✓ **Se inspecciona exteriores (lado derecho del vehículo) en compañía del cliente, se anotan los datos en la hoja de inspección visual e inventario.**
- ✓ **Se inspecciona el cofre en compañía del cliente, se anotan los datos en la hoja de inspección visual e inventario.**

(Se cuentan con rampas en la recepción)

SI

El Asesor procederá a levantar el vehículo para poder revisando los siguientes puntos

- ✓ **Se Levanta el vehículo en rampa y se revisa la parte inferior del vehículo en compañía del cliente, se anotan los datos en la hoja de inspección visual e inventario.**
- ✓ **Se realiza la inspección de Frenos en la recepción en presencia del cliente, y se anotan los datos en la hoja de inspección visual e inventario**

NO

El Asesor explica al cliente que su vehículo se trasladara a la rampa mas cercana.

- ✓ **Se Levanta el vehículo en rampa y se revisa la parte inferior del vehículo en compañía del cliente, se anotan los datos en la hoja de inspección visual e inventario.**
- ✓ **Se realiza la inspección de Frenos en la recepción en presencia del cliente, y se anotan los datos en la hoja de inspección visual e inventario**

El Asesor encuentra operaciones adicionales

SI

Se le pide al cliente autorización para anexar las operaciones adicionales.

NO

Se le hace el comentario que su vehículo se encuentra con el siguiente espesor de Balatas (Ejemplo 5 Mm.) y se le anota en la Hoja de Inspección Visual.



El Asesor procede a realizar un presupuesto detallando el Costo de Servicio de Mantenimiento y las operaciones adicionales (según el caso).

Asesor- En este momento le entrego su Presupuesto detallando el costo del servicio y de las Operaciones adicionales.

☐ ¿Usted autoriza este Presupuesto?

☐ SI

Le pide una firma de autorización al cliente

☐ NO

Vuelve a realizar un presupuesto de común acuerdo con el cliente.

Asesor- Ya que autoriza el Presupuesto le informo que su vehículo se lo estaremos entregando el día **(si es servicio de mantenimiento se debe de entregar el mismo día)** a la siguiente hora (**11:00 A.M.**). Contamos con el servicio de pago anticipado si quiere hacer uso de el.

Cliente- El Cliente decide si quiere realizar el pago anticipado

Asesor- Entonces lo espero el día (**Fecha y Hora Promesa**). Le podemos ofrecer alguna alternativa de transporte (Servicio de Taxi, trasladar al cliente a su oficina/ Domicilio).

☐ SI

El Asesor pedirá a la Coordinadora que le pida el servicio de traslado (vehículo de demostración, taxi o traslado alternativo).

☐ NO

Asesor- Le recuerdo que contamos con este servicio para su siguiente visita.

Nota.- Texto resaltado, son las acciones que debe de realizar el personal del distribuidor.