**TEXTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA RESERVACIONES**

**(De Cliente a Distribuidora)**

* Servicio Ford **(Distribuidor)**, **BUENOS DIAS/TARDES.**
* Le atiende **(Nombre)** del área de reservaciones, **¿EN QUÉ PUEDO SERVIRLE?**
* ¿Nos marca de un Teléfono **TELMEX O CELULAR?**

-Si la respuesta es **CELULAR**, solicitar número y comprometerse con el cliente para devolver la llamada en **30 segundos/1 Minuto**.

* ¿Cuál es la razón de su visita al distribuidor?
1. **SERVICIO DE MANTENIMIENTO.**
2. **MAL FUNCIONAMIENTO.**

(Si es **SERVICIO DE MANTENIMIENTO**; preguntar si es únicamente **SERVICIO LIMPIO** o presenta algún **MAL FUNCIONAMIENTO**)

(Si es **MAL FUNCIONAMIENTO**, solicitar al cliente la descripción del **SINTOMA**  y hacer mención que el diagnostico tarda de 24 a 48 Horas según el caso, de requerir más tiempo el Asesor le notificará.**)**

* Tenemos reservaciones para el día \_\_\_\_\_\_\_\_ y el día \_\_\_\_\_\_. (Cliente decide el día) **(2 Opciones)**
* Tenemos dos Horarios \_\_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_\_. (cliente decide Horario) **(2 Opciones)**

Se solicitan los siguientes datos para terminar su reservación.

* ¿A nombre de quién está el vehículo?
* Placas, Modelo del Vehículo, Color.
* ¿Me podría proporcionar algún Número Telefónico para recordarle su cita por un **SMS**? (Si ya fue proporcionado **OMITIR** esta pregunta)
* ¿Alguna cuenta de **Correo Electrónico**? (Para proporcionarle el Status del Vehículo que está ingresando)
* Informar el nombre del **Asesor** que lo atenderá.
* Proporcionar el **Número de Referencia** (O.R.)
* **(Sr/Sra NOMBRE)** le recordamos que **TRABAJAMOS POR UN SERVICIO EXCELENTE** es por ello que lo invito a llegar 10 minutos antes la hora de su Reservación para contar con una atención personalizada de igual manera se le recomienda no traer objetos personales y/o de valor.
* Sr. Tiene alguna duda con respecto a la Tecnología con la que cuenta su vehículo? (Si aplica)

**(RESPUESTA AFIRMATIVA)**

**Agenda en su sistema de reservación.**

* Le recordamos que si su Asesor de Servicio no le entrega las Refacciones pagadas (Filtro de Aire, Gasolina, Bujías etc) estas **REFACCIONES NO TENDRÁN COSTOS**.
* ¿Cuenta con una **Extensión de Garantías?**
	+ 1. SI
		2. NO
* ¿Le puedo ayudar en algo más?

Gracias por llamar a **Ford (Distribuidor)** le recuerdo mi nombre es **(Nombre).**

**(De la Distribuidora al Cliente)**

**Buenos** **(días/tardes) (Sr. / Sra. Cañedo)**

Habla **(Nombre),** del Área de Reservaciones de **Ford (Distribuidor)**, de acuerdo a la información de nuestro sistema usted cuenta con un (Fusion / Ecosport) Modelo (2008/2009/2010), el cual su última visita fue el día (Lunes 5 de Enero de 2009), por lo que su próximo servicio está cercano a vencerse, el motivo de mi llamada es para invitarle a realizar una reservación; donde contara con atención personalizada de un asesor de servicio.

**[SI aún tiene Garantía mencionar lo siguiente:]**

Recuerde usted (Sr. Cañedo / Sra. Cañedo), que es importante realizar sus servicio de mantenimiento como lo establece su Póliza para conservar la **Garantía del Vehículo**.

**[SI no tiene Garantía mencionar omitir el paso]**

¿Desea usted realizar en este momento una reservación?

**[Si responde que sí, pasar al siguiente pasó]**

**[SI la respuesta es Negativa mencionar lo siguiente:]**

O puedo llamarle en otra fecha para agendarle su cita? Y

Mencionar que los teléfono de atención son (x-xx-xxxx ext. xxx) con **(Nombre)**

**REALIZAR RESERVACIÓN, CONFIRMANDO LOS SIGUIENTES DATOS:**

* **Nombre del cliente**
* **Vehículo**
* **Servicio requerido (10000, 20000, 30000)**
* **Día y hora de la reservación**
* **Proporcionarle el nombre del asesor que lo atenderá**
* **(Sr/Sra NOMBRE) le recordamos que TRABAJAMOS POR UN SERVICIO EXCELENTE es por ello que lo invito a llegar 10 minutos antes la hora de su Reservación para contar con una atención personalizada de igual manera se le recomienda no traer objetos personales y/o de valor.**
* **Sr. Tiene alguna duda con respecto a la Tecnología con la que cuenta su vehículo? (Si aplica)**

**(RESPUESTA AFIRMATIVA)**

**Agenda en su sistema de reservación.**

* **Le recordamos que si su Asesor de Servicio no le muestra las Refacciones Utilizadas (Filtro de Aire, Gasolina, Bujías etc) estas REFACCIONES NO TENDRÁN COSTOS.**

**(Si el vehículo tiene 30,000 km o más)**

De igual manera Sr/Sra Cañedo le comento que FORD cuenta con vehículos de muestra **(IKON, FIESTA, FOCUS, FUSION, ESCAPE, EXPLORER)**,para invitarle a usted a realizar una prueba de manejo si así lo desea.

**(RESPUESTA AFIRMATIVA)**

Un Asesor Comercial se comunicara con usted para definir el día y la hora.

Por último mencionarle que contamos con **Extensiones de Garantías**, si son de su interés puede consultar los requisitos o las bases con su Asesor de Servicio, tenemos la promoción de a meses sin intereses con **tarjetas Bancomer.**

Gracias por tomar mi llamada, FORD le recuerda que **TRABAJAMOS POR UN SERVICIO EXCELENTE**.

Le atendió **(Nombre).**

Que tenga un excelente **(Día / Tarde).**