**DIALOGO DE ATENCIÓN EN EL DISTRIBUIDOR…**

* **Buenos (días, tardes, noches) Bienvenido a FORD DISTRIBUIDOR, le atiende (NOMBRE), ¿con quién tengo el gusto?**

**Cliente “Nombre”**

* **El motivo de su visita es para conocer algún vehículo o viene a alguna área en especial.**
* **Le recuerdo que puede solicitar su PRUEBA DE MANEJO el único requisito es su licencia vigente.**
  + **Si el cliente Contesta: Servicio-Refacciones-Crédito-Seguros, llevarlo personalmente al área y presentarlo por su nombre.**
  + **Si el cliente contesta que viene al área de Ventas preguntarle si ya lo atiende un asesor, preguntarle por la unidad de su interés. Si ya lo atiende enfocarse en su asesor si no revisar su rol de guardia y asignarlo.**
* **Sr. Nombre Me permite tomar sus datos para control de tráfico de piso. (Nombre, Apellido, Correo, Número Telefónico)**
* **Una vez que el cliente se encuentra con su asesor ofrecer servicios de cortesía y recordar que puede solicitar la PRUEBA DE MANEJO con su Asesor.**
* **Cuando el cliente se retire del Distribuidor aplicar la encuesta de visita y agradecerle al cliente su preferencia recalcando que**

**TRABAJAMOS POR UN SERVICIO EXCELENTE.**

**DIALOGO DEL CLIENTE AL DISTRIBUIDOR.**

* **Buenos (días, tardes, noches) ¡Gracias por llamar a Ford distribuidor le atiende Nombre!, le recordamos que puede solicitar su PRUEBA DE MANEJO, ¿Con quién tengo el gusto? (Esperar respuesta)**
* **Sr. Nombre, ¿De dónde nos llama? (Esperar respuesta)**
* **¿Me podría proporcionar su número telefónico en caso de que se corte la llamada? (Esperar respuesta del cliente)**
* **Sr. Nombre ¿En qué puedo ayudarlo? (Esperar respuesta)** 
  + **El cliente puede decir que desea comunicarse a algún área (Servicio, Refacciones, Ventas, Administrativo, Contabilidad, Recursos Humanos, Sistemas, etc.)**
* **Con alguien en particular Sr. Nombre (Esperar respuesta)**

**Marcar la extensión solicitada asegurarse que la extensión sea contestada e informar del cliente al personal correspondiente. Si desea comunicarse al área de ventas recordar que puede realizar su PRUBA DE MANEJO.**

**Antes de colgar la llamada o transferir recalcar al cliente que:**

**TRABAJAMOS POR UN SERVICIO EXCELENTE.**