

## Il processo di accettazione in officina

Codice	Giorni	Ore
<b>RFO-I-Z-0002</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

Migliora organizzazione, metodo operativo e relazione con il cliente

### OBIETTIVI

Nella gestione dell'officina un lato troppo spesso trascurato dell'attività è quello della gestione del Cliente. Per fare la differenza non bastano le sole competenze tecniche (comunque indispensabili), ma è necessario offrire un servizio a 360° che ponga il Cliente al centro dell'attenzione, nel pieno rispetto dei rispettivi ruoli, cercando di fornire all'autoriparatore quelle che sono le nozioni per una comunicazione efficace, con la finalità di creare una fidelizzazione efficiente.

### CONTENUTI

Presentazione del veicolo
Identificazione veicolo
Manutenzione programmata
Messa in sicurezza
Dove passano i cavi HV?
Trazione elettrica e modalità di guida
Batteria ad alta tensione