



MASERATI

مصلحة خدمة ما بعد البيع مازيراتي المغرب تصنف الأولى
بمنطقة الشرق الأوسط الهند وإفريقيا



ملف صحفي - 24 أكتوبر 2016

الفهرس

07	التجهيزات العالية التقنية
08	الموارد البشرية
09	علاقة مشخسة مع الزبناء
11	مراقبة الجودة
12	محطة الاستقبال
12	محطة التشخيص
12	محطة الأشغال والهندسة
12	مراقبة الجودة والإصلاح
12	تسليم السيارة
14	نبذة عن مازيراتي



MASERATI



MASERATI

منذ تواجدها بالمغرب من خلال شركة تطوير السيارات، فإن مصلحة الخدمة ما بعد البيع لـ «مازيراتي» بالمغرب استطاعت أن تعتمد سياسة تركز على إرضاء الزبون، وعيا منها أنها تشكل رافعة مهمة لضمان وفائه. ومكنت الجهود على مستوى جودة الخدمات من إعطاء نتائج مهمة، حيث حصلت مازيراتي المغرب على جائزة «Best After sales Performance» على صعيد منطقة MEIA الشرق الأوسط الهند وإفريقيا. وتستند هذه الجائزة إلى إرضاء الزبون، CSI (مؤشر رضا الزبائن)، وقد تسلمها السيد مايل مارين، المدير التقني لمازيراتي المغرب، خلال مؤتمر للعلامة لفينيسيا ضم أفضل موردي العلامة عبر العالم.

وحدة عين السبع

تستجيب هذه الوحدة للمتطلبات الصارمة للشركة الأم المتواجدة بمودينا بإيطاليا، الورشة المتمركزة بعين السبع تتطابق تماما مع معايير مازيراتي وتستجيب للمعايير العالمية للعلامة ذات الرمح الثلاثي سواء على مستوى المعدات أو المواد الاستهلاكية المستعملة سواء على صعيد التصميم أو الديكور. وتمتد على مساحة من 600 متر تحتضن 6 فضاءات للعمل :

- محطة للتشخيص
- محطة المحاور المتحركة
- قطبان متعددي الاستخدامات
- محطة تعمل بالهواء المضغوط
- محطة للغسل/ والتلميع





MASERATI

التجهيزات العالية التقنية

التجهيزات الإلكترونية والميكانيكية هي في قمة التكنولوجيا وتغطي كافة التدخلات الممكنة التي يمكن أن تتطلبها السيارات: التشخيص الإلكتروني والميكانيكي، المحرك، الإطارات، النظام الكهربائي، التبريد، ضبط المحور المتحرك، الصيانة العادية، والإصلاحات الكبرى. ويتيح نظام التشخيص الخاص بمازيراتي نقل بيانات السيارات في الوقت الحقيقي للمصنع بإيطاليا الذي يجيب بتوجيهات وتوصيات للإصلاح. فمساندة المصنع متاحة في جميع الأوقات للمصادقة بمعية الفريق المحلي التشخيص والخيارات التقنية. أشغال الهيكلية يتم تحويلها نحو هيكلية تتوفر على تجهيزات عالية التقنية التي اشغلت طيلة 30 سنة بمودينا، المدينة الأصل ل مازيراتي .. محل قطع الغيار يتوفر على مخزون مهم يلبي احتياجات عمليات الصيانة المحتملة من قبل الشركة المصنعة: تغيير زيوت التشحيم، تغيير الفيلترات، وكذا التدخلات الثقيلة: تغيير قطع الميكانيكية، الزجاج، الهيكل..



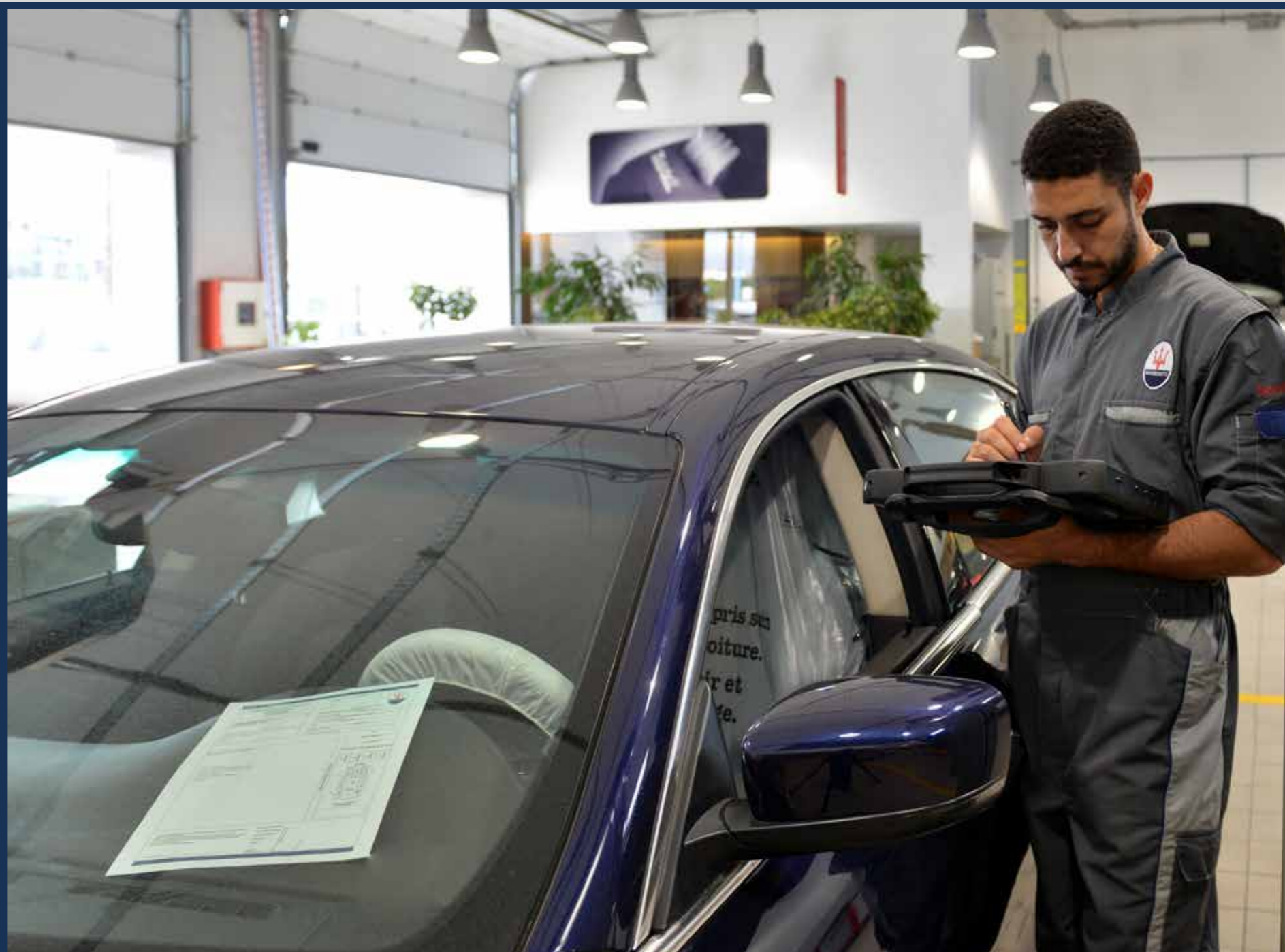
من وجهة نظر الموارد البشرية، ففريق الورشة متمرن على أشغال الصيانة والإصلاح، حتى الأكثر تقنية. فالتقنيين استفادوا من تكوين بمودينا في المصنع التاريخي للعلامة واستفادوا من تدريب تأهيلي حول الأنظمة الجديدة مرتين سنويا، لمدة أسبوع. فضلا عن ذلك تتم مراقبة الوحدة مرتين سنويا من قبل فريق تقني ترسله مازيراتي إيطاليا.



MASERATI

علاقة مشخصة مع الزبناء

بالنظر إلى موقع هذه العلامة على مستوى السيارات الفارهة ومن خلال حصريتها وتاريخها، فإن مازيراتي تنظر إلى علاقتها مع زبائنها من زاوية خاصة، حيث تعطي كامل الأولوية للقرب وتقاسم الشغف للسيارات ذات الكفاءات العالية المقرونة بالتميز والأناقة. وهذا المعطى يمكن الشعور به عند الولوج إلى فضاء الاستقبال بمصلحة الخدمة بعد البيع، حيث يشعر مالك سيارة مازيراتي بأنه محاط بكامل الاهتمام. يلي ذلك التبادل مهنيا ووديا، ليخلق بذلك ارتباطا حصريا. وهكذا يدرك مالك مازيراتي أن سيارته ليست فقط بين يدي تقنيين محترفين يتقنون جيدا حرفتهم، ولكن أيضا، بين يدي رجال ونساء يتقاسمون معه شغفه بعلامة يتكون حمضها النووي من الروح الرياضية والأناقة. ويدرك جيدا بأن سيارته ستخضع للفحص الدقيق، وسيتم التعامل معها من قبل أناس تمثل حرفتهم شغفا لهم.





MASERATI

مراقبة الجودة

عقب الانتهاء من أشغال التدخل على السيارة، تحل محله مراقبة الجودة وإخضاعها للغسل قبل تسليمها لمالكها. ويتم قياس رضا الزبناء من خلال مكتب جهوي عبر رسائل إلكترونية أو مكالمات هاتفية، وهذا أمر تلقائي بالنسبة لكل زبون. وإذا كانت الخدمة بعد البيع عند مازيراتي بالعالم تضم 5 مراحل، وهي تحديد الموعد، الاستقبال، الإصلاح، التسليم، ثم قياس رضا الزبون، فإن مازيراتي المغرب تضيف مرحلتين اثنتين ضمانا لجودة أقوى للخدمات.

المرحلة الأولى تأتي مباشرة بعد تحديد الموعد، ويتعلق الأمر بالإطلاع على المعطيات المتعلقة بالسيارة، ومالكها. وهذا معطى يساهم في تشخيص أكبر للعلاقة مع الزبون، ويمكن من تسهيل جلب السيارة من المكان الذي يوجد فيه، مع العلم أن هذا الأخير يحصل على سيارة للتعويض المؤقت التي تمنح في حالة يكون فيها إصلاح متطلبا لبعض الوقت.

أما المرحلة الثانية الإضافية، فلها علاقة بمراقبة الجودة: التأكد من تجاوب أشغال الإصلاح مع طلب الزبون، المصادقة على التقرير من قبل المصنع بمودينا، التجربة على الطريق وفي ورش الإصلاح، وحالة السيارة...





MASERATI



محطة الاستقبال

بعد الحصول على الموعد من خلال مكالمة هاتفية أو وصول تلقائي، يتم التكفل بمازيراتي في الباحة المخصصة لذلك. ويتم إخضاعها للتشخيص كما تتم مراقبة حالة السيارة. عقب ذلك يتم رغن المعطيات المتعلقة بالسيارة وإصدار الإذن بالإصلاح (OR)، الذي يخضع بدوه لتوقيع ومصادقة الزبون.

محطة التشخيص

وبسرعة تمر السيارة من فضاء التشخيص، ويتم بعث المعطيات إلى المصنع. وتتوصل مصلحة الخدمة بعد البيع بتوصيات أو تعليمات تقنية محددة. بعدها يصادق رئيس ورش الإصلاح على ذلك ويعمل على التأكد من جاهزية قطع الغيار، ويبرمج موعد انطلاق الأشغال.

محطة الأشغال والهندسة

وفي إحدى الفضاءات المخصصة لذلك والمجهزة برافعات، يتأكد التقنيون من المسار الذي سيعتمد في الإصلاح والتوصيات بخصوص ذلك، كما يجلبون قطع الغيار من المحل الذي توجد به ويشرعون في الأشغال. وتواكب هذه الأخيرة مراقبة دقيقة لتقدمها، أي الأشغال، واحترامها للجدول الزمني المحدد لذلك. وعند نهاية الأشغال تمر السيارة من محطة الهندسة والعجلات.

مراقبة الجودة والإصلاح

وأخيراً، تتم مراقبة الأشغال المنجزة ومطابقتها لخريطة الطريق التي يحددها المصنع من قبل رئيس الورشة الذي يخضع السيارة لتجارب وهي واقفة وعلى الطريق إذا لزم الأمر. بعد ذلك تتوجه مازيراتي إلى محطة الغسيل لتسليمها لمالكها.

تسليم السيارة

تسليم مازيراتي لمالكها يمر تلقائياً من خلال تقديم شروحات إضافية حول الأشغال بحضور المدير التقني، وذلك لترسيخ إرادة ربط علاقات مشخصة مبنية على الثقة والشفافية.



MASERATI



MASERATI
مصلحة خدمة ما بعد البيع مازيراتي المغرب تصنف الأولى
بمنطقة الشرق الأوسط الهند وإفريقيا

ملف صحفي - 24 أكتوبر 2016

نبذة عن مازيراتي:

مازيراتي هي علامة إيطالية للسيارات الفاخرة ومقرها في مودينا، تم إنشاؤها في 1914، وينبني حمضها التنوي على الأناقة والأسلوب والأداء الرياضي، والذي ينعكس تماما في شعار العلامة: «النقيض المطلق للمألوف». وقد استلهم شعار الرمح الثلاثي الشهير لمازيراتي من نافورة بياتزا في ساحة دل نيتونو في مركز بولونيا، والذي يرمز إلى العلاقة بين الإخوة المؤسسين، مسقط رأسهم، والفن الحرفي المشهور في بولونيا وإيميليا-رومانيا. علامة مازيراتي ممثلة وموزعة بالمغرب بشكل حصري منذ 2013 من قبل شركة تطوير السيارات (Société de Développement Automobile)، التابعة لصوميد. ولدى الشركة صالنتين حصريتين للعرض في الدار البيضاء، بكل من شارع الزرقطوني وشارع مولاي سليمان، وذلك لتلبية متطلبات الجودة المعروفة بها هذه العلامة، فضلا عن ورشة للصيانة والإصلاح لتقديم خدمة شخصية بمعايير علامة الرمح الثلاثي.

الاتصال الصحفي

PUBLICIS

الهاتف : 05 22 36 89 40 / 05 22 36 89 49 / 05 22 36 89 28
البريد الإلكتروني : yasserbelgnaoui@publics-maroc.com



MASERATI

Maserati S.p.A.
Direzione Stampa e Pubbliche Relazioni
Viale Ciro Menotti 322, 41121 Modena
press@maserati.com
www.media.maserati.com