QUESTIONNAIRE

CarHistory

Mode d'emploi

SOMMAIRE

- 1. Objectif
- 2. Accès
- 3. Procédure pour les Appels
- 4. Présentation & Prise en Main
 - a. Informations client (nom, prénom, adresse, e-mail...).
 - b. Informations véhicule (marque, num châssis, ...).
 - c. Informations sur la notification envoyée.
 - d. Gestionnaire d'appel, 1^{er} onglet
 - e. Gestionnaire d'appel, 2ème onglet
 - f. Gestionnaire d'appel, 3^{ème} onglet
 - g. Gestionnaire d'appel, 4^{ème} onglet
 - h. Motif clôture questionnaire
 - i. Sauvegarde, Clôture et Impression Questionnaire

1. Objectif

CarHistory, « l'Avenir de Votre Historique » vous permet de fidéliser vos clients après-vente par l'envoi automatique de messages (**Notifications**).

Mais que faire si le client ne se présente pas ?

Nous avons donc mis au point, à l'aide d'une professionnelle des appels et en fonction des remontés de nos clients, une fiche de rappel simple vous permettant de requalifier certaines données dans votre DMS. Cette fiche est appelée **Questionnaire**.

Pour une meilleure performance, l'utilisation du questionnaire doit se faire quotidiennement par un centre d'appel ou un collaborateur dédié. Ce questionnaire permet d'avoir toutes les infos primordiales pour épurer votre base DMS ainsi que pour définir la raison de la « non présentation » du client.

2. Accès

Comment trouver le questionnaire dans CarHistory ? Cliquez sur la page Relance



Ensuite aller dans Relance rappel :

Tableau de bord Accueil	Relance -	Direction 🗸	Recherche -
Listo rolanco ranno	Liste relar	ice envoyée	
Listerelatice rappe	Liste relar		
Veuillez sélectionner les	Liste relance rappel		t
dates:	Relance re	tour OK	
	Données i	nsuffisantes	•

Vous trouverez sur cette page que nous appellerons « Listing » tous les questionnaires. Vous pouvez trier les questionnaires par date, type de notification, etc... en cliquant sur les colonnes (date d'envoi, type de notification,...).

De plus, lorsqu'un client vous rappelle, vous pouvez saisir son numéro de téléphone (ou le N° de châssis du véhicule) dans le champ adapté et l'application vous trouvera le client en question. Toutes les recherches s'effectuent entre 2 dates (date à laquelle les notifications sont envoyées).

3. Procédure pour les Appels

Avant d'appeler le client, il faut observer le questionnaire en détail pour avoir toutes les informations nécessaires sur le client concerné.

- En ouvrant le questionnaire la première chose à vérifier c'est de voir si le client est désactivé (il est possible qu'un client ai été désactivé entre l'envoi de la notification et l'ouverture du questionnaire), si oui alors ne pas l'appeler.
 *voir p.7 « client désactivé »
- Ensuite, quel est le type de notification envoyé donc la raison de votre appel.
 - Servicing (Entretien), TechnicalIntervention (Contrôle Technique), ...
- Vérifier si vous n'avez pas déjà un message sauvegardé dans le *Gestionnaire d'Appels* pour cette notification.
 *voir p.5 « *Suivi des Appels »*
- Si le client a des futures notifications alors le prévenir pour toutes les notifications qui vont bientôt être envoyées pour ne pas l'appeler plusieurs fois sur une courte période de temps.
 *voir p.6 « notifications récentes »
- Vous pouvez de même vérifier les dernières factures du client pour savoir quand est-ce que le client est venu la dernière fois dans votre service et s'il est client régulier pour les entretiens.
 *voir p.6 « historique factures »
- Enfin, appeler.

Pour plus de détails lire le mode d'emploi détaillé suivant.

4- Présentation & Prise en Main

Le Questionnaire se présente en plusieurs parties distinctes.

Forme du Questionnaire			Accueil Administrateur O Natacha
Linformations du Client			•
Société	N° Client	Prénom	Nom
Téléphone	Mobile	Email	Adresse
City	СР	Type d'utilisation Commercial	

a. Informations du client (nom, prénom, adresse, e-mail...)

b. Informations du véhicule (marque, num châssis, immatriculation...)

🖨 Informations du V	/ehicule				۰
Marque	Modèle:	N° Véhicule	Numéro de châssis	MEC	
Immatriculation	Kilométrage	Carburant			

Ces informations peuvent être modifiées si vous recevez, par exemple, le nouveau kilométrage du véhicule ou le nouvel e-mail du client, etc... Lorsque vous procédez au changement, lors de la sauvegarde du questionnaire, une fenêtre apparaitra avec les données modifiées :

	I ARIE – Ne fait ŋ		
Sauvegarder ×			
Etes-vous sûr de vouloir sauvegarder ?			
Kilométrage: 44710 a Email:			
Oui	No		

Vous pourrez vérifier les données que vous avez entré et cliquer sur OUI si vous êtes sûr du changement, NON si vous voulez revenir sur le questionnaire et modifier les données.

c. Informations sur la notification envoyée

- type de notification : révision, anti-corrosion (Kia), contrôle technique, ...
- la date d'envoi de la notification.
- la date anniversaire pour l'intervention prévue (entretien ou autre).
- Vous verrez de même sur cette partie si la notification SMS ou e-mail a bien été envoyée.

ype de notification	Envoi	Prévision entretien			
Contrôle technique	18/09/2017	17/10/2017	SMS Envoyé OUI	Email Envoyé NON	

d. Gestionnaire d'appel, 1^{er} onglet.

Suivi des Appels. A chaque appel vous avez la possibilité d'écrire un commentaire et de visualiser les commentaires des appels précédents.

C Appels questionnaire actuel	S Historique des questionnaires	A Notifications Récentes	Historique des factures	
Date et heure		Commentaire		
22/12/2017 12:14:17				
				k
21/11/2017 16:39		mess	igerie	

e. Gestionnaire d'appel, 2^{ème} onglet.

Historique des questionnaires. Visualisation des questionnaires en rapport avec les anciennes notifications. En cliquant sur lien vous pouvez ouvrir le questionnaire (il s'ouvrira sur une nouvelle page).

C Appels guestionn	aire actuel	Historique des questio	stionnaires 🔊 Notifications Récentes 🛛 🖬 Historique des factures		factures				
Société	N° Client	Nº Véhicule	Marque	Modèle	Prénom	Nom	Dernière MAJ	questionnaire	
646	1000007	1007100	0.0	10000000	381-16-36-00	(mark)	100103001	Lien	$\hat{}$

f. Gestionnaire d'appel, 3^{ème} onglet.

Notifications récentes. Visualisation des notifications déjà envoyées (dans un délai de 90 jours avant l'ouverture du questionnaire) et les notifications futures qui seront envoyées (dans un délai de 90 jours après l'ouverture du questionnaire).

Dans l'exemple la prochaine notification est

C Appels questionn	aire actuel 🥲 Historique	e des questionnaires 🛛 🗭	Notifications Récentes	Historique des factures			
Société	N° Client	N° Véhicule	Prénom	Nom	Type de notification	Date	
648	100552	100156	() (MARY) (1018)		Servicing	20/11/2017	*

g. Gestionnaire d'appel, 4^{ème} onglet

Historique des factures. Visualisation des factures du client pour son véhicule (Facturables/Internes/Cession/Garantie - Différences possibles en fonction du DMS).

Société	Num facture	NrOR	Date facture	Code Interne	Commentaire	KMS	PrixTTC	Détails	
	241708122098			Chel	CONTROLS TROUMARD CONTRE WRITE POLICIPUL AND UT ECLANICUM DR. PLACER, THE 19 X TTO CONTRE WRITE & 16 XC TTO CONTRE WRITE & 16 XC		10	Plus	
	law 1/100 Yourcan			lane -	Dering Term Informationnet (2018 Not the Aust Out 7 And Burnstef Push-Constitution (2018) Robert Australian (2018) Robert Australian (2018) Robert Australian (2018) Robert Australian (2018) States	1000	10.46	Plus	

h. Motif clôture questionnaire.

Avant la sauvegarde du questionnaire vous devez cliquer sur les motifs de la clôture du questionnaire (S'il y en a). Ainsi, il sera possible de classifier les différents types de réponse.

Dans cette partie, une seule réponse est possible.

RDV : le client a déjà pris RDV dans votre garage ou a pris RDV durant l'appel.

DEM : le client a déménagé, il ne vient plus dans votre service.

VEH : le client n'a plus le véhicule.

AUTRE : autre motif à préciser dans le commentaire (impossible de Sauvegarder si vous ne saisissez pas de commentaire).

MSG : vous n'avez pas réussi à avoir le client et vous avez laissé un message sur le répondeur. *

Ci-dessous, l'exemple d'un client qui a déménagé.

MOTIF CLOTURE RELANCE (En rouge plusieurs réponses possibles)	
RDV – Le client a pris RDV	TARIF – Ne fait pas l'entretien chez nous TARIF TROP ÉLEVÉ
✓ DEM – a déménagé ou n'habite plus la région	NOK – Ne fait pas l'entretien chez nous INSATISFAIT SERVICE
VEH – N'a plus le véhicule	SELF – Ne fait pas l'entretien du tout ou lui-même
MSG - Messagerie	
AUT – Autre	
Client désactivé CH NON	Vehicule désactivé CH NON

Dans cette partie, plusieurs réponses sont possibles

TARIF : le client ne revient plus car les tarifs sont trop élevés.

NOK : le client n'est pas satisfait du service.

SELF : le client fait ses entretiens lui-même ou ne le fait pas du tout.

Si le client est insatisfait des services et des prix :

MOTIF CLOTURE RELANCE (En rouge plusieurs réponses possibles)	
RDV – Le client a pris RDV	✓ TARIF – Ne fait pas l'entretien chez nous TARIF TROP ÉLEVÉ
DEM – a déménagé ou n'habite plus la région	✓ NOK – Ne fait pas l'entretien chez nous INSATISFAIT SERVICE
VEH – N'a plus le véhicule	SELF – Ne fait pas l'entretien du tout ou lui-même
MSG - Messagerie	
Client désactivé CH OUI	Vehicule désactivé CH OUI
Clôturer le Questionnaire	

*si vous n'avez pas réussi à joindre le client et que vous avez laissé un message sur le répondeur, alors cochez la case « MESSAGERIE » et cliquer sur SAUVEGARDER, sans clôturer le questionnaire (pour pouvoir, si le client rappel, ouvrir le questionnaire et faire les changements nécessaire).

En fonction des réponses de votre client et de votre mode de fonctionnement en interne, vous avez le choix de le désactiver ou non de CarHistory.

Au cas où le client aurait changé de marque et aurait vendu son véhicule sans savoir à qui, ni où il se trouve, cliquez sur la case *Client désactivé CH* pour que la case se change en OUI, mais ne faîte pas de même pour le véhicule au cas où le nouveau propriétaire reviendrait.

Votre Base de Données est votre DMS. Il est important de valider ce dernier en fonction de votre mode de fonctionnement.

Si le client a plusieurs véhicules il aura plusieurs questionnaires.

Par exemple, si le client a vendu un de ces véhicules, vous devrez cliquer sur véhicule désactivé et ne pas désactiver le client car il a d'autres véhicules qu'il entretien dans votre service (vois ci-dessous).

MOTIF CLOTURE RELANCE (En rouge plusieurs réponses possibles)	
RDV – Le client a pris RDV	TARIF – Ne fait pas l'entretien chez nous TARIF TROP ÉLEVÉ
DEM – a déménagé ou n'habite plus la région	NOK – Ne fait pas l'entretien chez nous INSATISFAIT SERVICE
✓ VEH – N'a plus le véhicule	SELF – Ne fait pas l'entretien du tout ou lui-même
ERR – Erreur prédictif	
Client désactivé CH NON	Vehicule désactivé CH OUI
Clôturer le Questionnaire	
🖺 Sauvegarder	

Dans quasiment tous les cas, la désactivation du client ou du véhicule dans votre DMS ; désactivera le client ou le véhicule dans CarHistory. (Peut varier en fonction des DMS et de son mode de désactivation).

i. Sauvegarde, Clôture et Impression Questionnaire.

La Sauvegarde permet de Valider votre appel et les commentaires

Clôturer le Questionnaire		
Sauvegarder		

Pour la recherche d'un client déjà appelé, à partir du « Listing » vous devez cocher la case « Client appelé »

Tableau de bord	Accueil	Relance -	Direction 👻	Recherche -							
Liste relance rappel											
Veuillez sélectionner les dates:		du	06/01/2019	t.	au	07/03/2019					
		Société:	-Toutes-	•	Marque:	-Toutes-					
	Saisir N°	Téléphone:			Numéro de châssis:		Q Recherche				
		[Client appelé			Clôturé					

Pour que les clients appelés n'apparaissent plus dans votre cession il faut « rafraichir » la page. (Relancer une recherche).

La Clôture permet d'Archiver votre Questionnaire, vous ne pourrez plus le modifier.



Pour la recherche d'un client déjà appelé et clôturé, à partir du « Listing » vous devez cocher sur la case « Clôturé » (*client appelé* se cochera automatiquement car pour les questionnaires clôturés le client doit être appelé) :

Tableau de bord	Accueil	Relance -	Direction 🗸	Recherche -					
Liste relance rappel									
Veuillez sélectio	Veuillez sélectionner les du dates:		06/01/2019		au	07/03/2019	t.		
	Société:		-Toutes-	•	Marque:	-Toutes-	•		
Saisir N° Téléphone:					Numéro de châssis:			Q Recherche	
			Client appelé			Clôturé			

L'impression permet de visualiser l'ensemble des informations et surtout les changements apportés au client ou au véhicule.

🔒 Imprimer

Exemple d'impression ci-dessous, pour les informations du client qui ont été changées (un astérisque apparait à côté des données changées).

Car History Questionnaire

	Informations du Clie	nt
	Sociéte	NVR3
	Num Client	48022
	Prénom	NATION TAKEN
	Nom	CUMITE
	Téléphone	
	Mobile	(185258)/71/71/77
×	E-mail	and
	Adresse	BE CROONER RUE
	Ville	0001/0708210
×	СР	(822)(1)(1)
	Type d'utilisation	THEOREM (

Sur cette même page « Listing » vous pouvez exporter vos questionnaires dans un fichier Excel, en cliquant sur « *Export to Excel* ».

	Relance	Direction	Recherche	Liste relance envoyé	23 te relance à Li venir	iste relance rappel	Relance retour OK	Données insuffisantes	Camp. programmée					
		Veuillez sélection	nner le <mark>s d</mark> ates: (du 23/10/201	7		au 2	22/12/20 <mark>1</mark> 7		Recherche				
		S	Saisir N° Téléphor	ne:		Numéro d	le châssis:] (Client appe	lé 🔲 Clôturé			
x	X Export to Excel													
	Société	Date d'envoi	RDV	Prénom	Nom	Téléphone	Marque	Modèle	Numéro d	Carburant	Type de n	Appelé	Clôturé	Questionn
•	546	100710-00011	87111(2001)		SMPORE	BORDER,	-	107715440	OMONT.	1000	Servicing			Questionn
•	ganesi	3831113388117	01703981	000.5	184,077	(mapping)	-	-		Same	Servicing			Questionn
۲	1000	101-102-001-1	18112-0017		404801.4. 48460	00001000	-	10060	ubricate.	See	TechnicalI			Questionn
٠	1643	increasion?			PR.000.	-	1000	Thistoppe	anoponeri .	(Invati	TechnicalI			Questionn
•	(0.000)	380760-38717	35.00.00017	weaking .	0.00116	107710000	incluse:	10001730	TIMANUTT.	(Construct)	TechnicalI			Questionn

Voici à quoi ressemble le fichier Excel exporté :

E	∃ 5-∂- %	* ÷			CarHistoryRelanceRap	pel - Excel		a c	natacha tin	notijevic		o ×
F	ile Home	Insert Page Layout	Formulas Data	Review View Easy	Document Creator Q 1	Tell me what you w	ant to do					A Share
Pas	 K Cut I Copy → Ste Format Paint Clipboard 	er B I ∐ → E Font	$\begin{array}{c c} 11 & \bullet & A^* & A^* \\ \hline \bullet & \bullet & A^* & \bullet \\ \hline \bullet & \bullet & A^* & \bullet \\ \hline \hline$	Alignment	xt General & Center • 🖓 • % • G	€00 000 Format	≢ [tional For tting + Ta Styl	mat as Cell Inser able * Styles * *	t Delete Format Cells	oSum • A Z So ar• Fil Editing	rt & Find & ter * Select *	
A1	L * 1	× √ f _x Se	erviceName									
	A	В	C	D	E	F	G	Н	I.	J	K	
1	ServiceName	SendDate	PlannedToServiceDate	FirstName	LastName	Tel	Brand	CarName	NrSerie	Fuel	Notification	пТуре
2	(date)	48117 (81.577) (1.386)	dates and sub-transfer	-DEGYLAND	1496-14030	-01-105-1-1-100s	10.00	ACTIVITY .	LEVY CONTRACTOR CONTRACTOR	(Constant)	increase and	_
3	(ANNO)	3857 (8. 3911) (8. 1)	(ALC: 10) (ALC: 40) (ALC: 10)	COMPRESSION	10.011110	400731480/81	10.00	1011	0.0000000000000000000000000000000000000	Samo	investing.	
4	NAME:	4857 481 (0711) 481 (81	30017 (1) (00700-68-60)	COLORS MANY COLORS	(Referred)	-department of the second	111000	restate	APTHARCORY CHARLESTERS	(Hennel)	investig	
5	(AARS)		(00011-10) (001105-000-00)	OTESTAN	increase Pr	Statute States	111000	CANNO	ANT RECORDERATION AND IN THE	in second	investing.	
6	Carlos .	48311-001-00111-001-01	10017 (3) (27900-68-60)	COTTON SAMAGE	18111124	-0.0403031107	11.00	1012	INTERVISION CONTRACTOR	(Constitutes	income	
7	(ANIC	381/1 (8: 38111) (8: 31	3857 (3) (3765-48-49)	CUTEFFERENCE	(day to see a	11.00	(HC-104713)	0/h008053276-16805258	it services	deresting.	
8	SAMO:	40111-001-00111-001-00	3007 (1) (27900-88-80)	10.008	C365779	ALSO - DOLLARS	11.00	APPROX.	10000100010000000000000	(Constitution)	investig	
9	iane.	481/7 (01: 007111-000-1)	10011-011-001105-001-001		1000112000	deservice in	10.00	-1008	LIVING CONTRACTORY OF	(deced)	(severing)	
10	Report.	48511 (81.00711)-000-0	0.011110-0.700000000	MANY TERES	Res PEAK	48-1489-0-01	11.00		LEVYSBERGER	(Stanual)	income	
11	1449	(01/7 (0: 00711) (00/1)	3007-02-20105-08-02	(risely-line)	NO MERCEN	48-1997-1-088	10.00	(HC.568113)	0.0000000000000000000000000000000000000	it services	(severing)	
12	(MAN)	48111 (81. 007111-001-1)	-0.1111-0.11110-0.000	1000	12709735324	-m-m-same, 91	in design of	COMPACTORI MARINO	ANNO STREET, S	(Constitute)	investig	
13	(ANIX)	-001/1 (01: 001111-001/1)		Trustere.	100000000000	And Designation of States	10.00		civreses savit concerns	(Stevent)	(proving)	
14	Same.	48417 (81 (8711)) (86-0)	1001/1 (1) (307102-681-68)	1530-0100	(ADDRESS REF.)	A PERMIT OF A DOM	10.00	(-1828)	1.077936033-0523-06655588	(Constants)	investig	