

## Joanne gestisce il programma di lavoro



Fonte: Air France/jetphotos.net

Joanne Cheung è Senior Service Adviser di una grande concessionaria BMW. Insieme al suo team fa da interfaccia tra i clienti che hanno bisogno di assistenza e i 16 tecnici che eseguono il lavoro nella loro officina super tecnologica. “Dobbiamo organizzare tre tipi di lavoro”, spiega Joanne. “Il primo è l’effettuazione delle riparazioni alle vetture dei clienti, che in genere vogliono averle pronte il più presto possibile. Il secondo tipo di lavoro è l’assistenza di routine. In genere non è così urgente, per cui i clienti sono disposti ad accettare un appuntamento. Il resto del nostro lavoro riguarda le macchine usate che il nostro responsabile degli acquisti ha deciso di ritirare e di vendere. Prima di essere vendute, queste vetture devono subire dei controlli molto approfonditi. In qualche misura, noi trattiamo diversamente queste tre categorie di attività. Dobbiamo assicurare un buon servizio al responsabile degli acquisti, ma c’è una certa flessibilità nella pianificazione di questi lavori. All’altro estremo, le riparazioni di emergenza per i clienti vanno inserite il più rapidamente possibile nel nostro programma di lavoro. Se un cliente ha bisogno di una riparazione immediata, gli chiediamo di portarci la macchina il più presto possibile e di venire a ritirarla il più tardi possibile. In questo modo abbiamo il massimo spazio temporale per inserire l’intervento nel nostro programma.

«I clienti hanno a disposizione varie opzioni di assistenza. Possiamo prenotare interventi brevi per un'ora prefissata ed effettuarli mentre aspettano. Il più delle volte chiediamo al cliente di lasciarci la macchina e di venirla a prendere più tardi. Per minimizzare il disagio abbiamo a disposizione dieci vetture sostitutive che vengono assegnate seguendo l'ordine delle richieste. In alternativa la macchina può essere ritirata e consegnata a casa del cliente dal nostro personale. Abbiamo quattro autisti che possono assicurare fino a dodici ritiri al giorno.

«Normalmente facciamo dai cinquanta agli ottanta interventi di manutenzione al giorno, che durano da un minimo di mezz'ora fino a un massimo di un giorno intero. Per inserire gli interventi nel programma, tutti gli addetti all'assistenza possono accedere al sistema informatico di programmazione. Sullo schermo compaiono la capacità ancora disponibile, il numero di vetture sostitutive a disposizione, e così via. Usiamo questi dati per capire se abbiamo la possibilità di prenotare un intervento, dopodiché inseriamo tutti i dettagli relativi al cliente. La BMW ha fissato dei 'tempi standard' per tutti i principali interventi. Tuttavia bisogna modificarli leggermente per tener conto delle circostanze. È qui che entra in gioco l'esperienza dei nostri operatori.

«Teniamo a magazzino tutti i componenti di uso comune, ma se per una riparazione occorre un pezzo che non abbiamo in magazzino, di solito riusciamo a ottenerlo dai distributori dei componenti BMW entro un giorno. Tutte le sere il nostro sistema di pianificazione stampa l'elenco degli interventi da effettuare il giorno successivo e dei componenti necessari per ciascun intervento. Ciò consente agli addetti al magazzino di prelevare tali componenti, in modo che i meccanici li possano avere a disposizione immediatamente la mattina dopo senza alcun ritardo.

«Tutti i giorni dobbiamo fare i conti degli imprevisti. Un tecnico potrebbe scoprire che occorre un lavoro extra. I clienti potrebbero volere altri lavori, e a volte i meccanici si ammalano, il che riduce la nostra capacità. A volte i componenti non sono disponibili, per cui dobbiamo riprogrammare l'intervento. Ogni giorno quattro o cinque clienti non si presentano. Di solito si sono dimenticati l'appuntamento, per cui dobbiamo riprogrammare il lavoro. Possiamo affrontare la maggior parte di questi imprevisti perché i nostri tecnici sono polivalenti e sono anche disposti a fare gli straordinari. Inoltre, è importante saper gestire le aspettative del cliente. Se c'è la possibilità che la macchina non sia pronta al momento programmato per il ritiro, il cliente dovrebbe venire avvisato in anticipo».

*Fonte: intervista a Joanne Cheung, Steve Deely e altri dipendenti della concessionaria BMW Godfrey Hall di Coventry.*