

Nissan implementó nuevos protocolos de atención en ventas y posventa

La marca nipona seguirá un estricto protocolo para evitar la propagación del COVID – 19, y garantizar la seguridad de sus clientes en todos los Showrooms y Centros de Servicio Nissan

Taiyo Motors S.A (junio, 2020)

Con el objetivo de prevenir la propagación del COVID-19, y respaldando las acciones para resguardar la salud de las personas en nuestro país, el equipo de Nissan en Bolivia puso en práctica un riguroso protocolo de higiene en los showrooms de ventas y Centros de Servicio Nissan, para mantener la seguridad tanto de los clientes como del personal.

Marcelo Fernández, Gerente Nacional de Ventas y Posventa, explicó que “para Nissan cuidar de la seguridad y salud de nuestros clientes y empleados es prioridad, por eso estamos tomando todas las medidas necesarias para que en la visita a nuestros salones y centros de servicio todos se sientan y estén seguros”.

El protocolo que Nissan implementó consiste en:

1. Todo el personal que se encuentre en los showrooms de ventas o en centros de servicio Nissan utilizarán tapa bocas del tipo quirúrgico y guantes de látex durante la jornada laboral; asimismo, respetarán el distanciamiento social, procurando siempre tener al menos 1,5 metros de distancia con el cliente.
2. En todos los puntos de ventas, posventa y oficinas, habrá alcohol en gel, para ofrecer a los clientes. Asimismo, todos los ambientes y vehículos en exposición serán sanitizados de forma continua.
3. Todo el mobiliario y puntos de alto contacto, como mostradores, mesas, sillas, sillones, barandas, picaportes, puertas, y demás, serán desinfectados cada dos horas.
4. Se priorizarán los materiales digitales para brindar información al cliente, tanto en ventas como en posventa.
5. En el caso de posventa, se realizará un proceso de sanitización a los vehículos que ingresen a taller, con previa autorización del cliente. Este proceso consiste en desinfectar todas las partes con posible contacto, como lo son el asiento de conductor, volante, palanca de cambios, freno de mano, pedalera, cubre alfombra, tablero de comandos, guantera, manuales de garantía, entre otros.
6. Una vez finalizada la sanitización, el Asesor de Servicio inspeccionará el vehículo y le explicará al cliente el costo del servicio junto con la fecha y hora de entrega. En caso de requerirse más información para la apertura de la orden de Trabajo, el cliente será contactado vía telefónica.
7. Para evitar firmas, se utilizarán herramientas como correo electrónico o Whatsapp para obtener la autorización del cliente.

8. Al finalizar el proceso de recepción, se realizará un lavado interior y exterior a todos los vehículos antes de comenzar con el mantenimiento o reparación de la unidad.
9. Una vez desinfectado el vehículo, le colocarán el cobertor film stretch en la palanca de cambios, el freno de mano y el volante; cobertor plástico en asiento conductor y alfombra plástica o de cartón sobre el cubre alfombra de conductor.
10. Finalmente se deberá llevar el vehículo al puesto de trabajo o bahía de espera.
11. Todos los clientes serán informados la hora en la que podrán regresar al Centro de Servicio Nissan por su vehículo, así se evitarán aglomeraciones.

De esta manera, el equipo de Nissan en Bolivia, continuará sumándose a las soluciones para evitar la propagación del COVID-19, y ratificando su compromiso con la sociedad boliviana, sobre todo, en esta situación donde se prioriza la salud y el bienestar de los conductores y sus familias.