



Gremi de Tallers  
de Reparació  
d'Automòbils de  
Barcelona

**93 451 66 67**

[www.gremibcn.com](http://www.gremibcn.com)

# DECÀLEG del Taller Agremiat

**2017**

Amb el suport de:



## El Taller: un servei de confiança i proximitat

### ✓ Fidelitzar els Clients

- Conegui'ls
- Ajusti's a les seves necessitats
- Recordi'ls-hi el manteniment preventiu
- Ajudi'ls amb promocions
- Faci'ls costat en cas de sinistre
- Informi'ls regularment
- Convidi'ls a visitar el taller
- Aprofiti les tecnologies per comunicar-se

### ✓ El Taller és un servei de proximitat, obert i visible

- Imatge i retolació del taller
  - Nom i logo del taller
  - Placa d'Indústria
  - Placa de membre del Gremi
  - Diplomes i acreditacions tècniques
- Pulcritud i organització
  - Sistemàtica de la feina
  - Protecció i conservació del local
  - Reciclatge dels residus
- Tracte personal amb el client
  - Informació als clients pel Manteniment preventiu, amb explicacions personals, avisos, emails, missatges, cartes, fulletons, etc.
  - No deixi escapar cap oportunitat de parlar amb el seu client
  - Cartells informatius al públic
  - Suggeriments i recomanacions als usuaris per optimitzar la vida útil del seu vehicle.