



Cheat Sheet - NL

Een snel overzicht van hoe je sommige situaties stap voor stap kunt aanpakken. Zo zorgen we samen voor een flexibele en het vlot verlopen in het dagelijkse werk, zodat je niet hoeft te blijven bellen/berichten sturen als dat niet **absoluut** noodzakelijk is.

1. Waarschuwinglampje brandt

Als er een waarschuwinglampje brandt, controleer dan eerst of dit iets is waardoor het **gevaarlijk** is om met de auto te rijden. → Als je het niet zeker weet, vraag het dan aan de sourcing partner.

🟢 : Als het veilig is om verder te rijden, is het in orde om te leveren. LET OP, vertel de klant over dit waarschuwinglampje en vertel hem dat hij er eerst een week mee moet rijden. → Deze lampjes gaan meestal branden als de auto te lang stilstaat.

Stel ze zo nodig gerust dat, als dit lampje na een week nog steeds brandt, ze ons een e-mail kunnen sturen met het verzoek om naar een officiële dealer te gaan voor de reparatie.

→ je meldt dit lampje op de WeProov

🔴 : Het is gevaarlijk om met de auto te rijden. Je stuurt een bericht naar de speciale WhatsApp-groep en legt uit waarom het niet veilig is. Wij nemen contact op met de sourcing partner + klant om de afspraak te verzetten.

2. Niet genoeg brandstof/batterij

Het is belangrijk om te weten wat we bedoelen met "genoeg brandstof/batterij". De communicatie naar de klant eromheen is:

"Hoewel de tank misschien niet helemaal vol is, heb je toch genoeg brandstof om een bepaald aantal kilometers af te leggen."

Als je ziet dat er weinig brandstof/accu is:

1. Je meldt het aan de sourcing partner → Zij zijn **contractueel verplicht** om er meer in te doen.

2. Als het opladen te lang gaat duren en je **echt** geen tijd hebt: neem je contact op met de klant en leg je dit uit. Je stuurt een bericht naar de speciale WhatsApp-groep + schrijft het op het WeProov
3. → Ce n'est donc **pas** une 'excuse' pour ne **pas** livrer le véhicule.

3. Ontbrekende nummerplaat

De auto staat klaar maar er is geen nummerplaat als je aankomt bij de garage? Het lijkt bijna onmogelijk? We hadden je er niet naartoe gestuurd als we niet zeker wisten dat de nummerplaat er was.

De nummerplaat staat altijd in de Calendar. Kijk eens op [deze pagina](#) en kijk of er 'Afgeleverd' op staat.

→ Als het "Delivered" is: dring er bij de sourcingpartner op aan dat de nummerplaat er is en dat ze nu een duplicaat moeten maken.

→ Als het niet "Delivered" is: bel de medewerker van LIZY. We annuleren de levering, informeren de klant en plannen de levering opnieuw.

4. Documenten ontbreken in de auto

Sommige documenten zitten mogelijk niet in de auto. Voer "NEE" in op de juiste plaats in WeProov en voeg een opmerking toe om aan te geven dat het document inderdaad ontbreekt.

5. Probleem met de WeProov

Als je een probleem hebt met WeProov :

1. Maak foto's van de auto zoals je normaal zou doen + maak een foto van het dashboard met het aantal km.
2. Stuur ze naar de WhatsApp-groep "Transport". Zet het kenteken + het type band in het commentaar van de foto.
3. Leg uit dat dit komt omdat de WeProov niet werkte.

▲ Het is belangrijk om een foto te hebben van de ID-kaart en van de persoon met de auto.

6. Een enkele sleutel

Als er maar één sleutel in de auto zit, kun je de auto afleveren.

1. Vul "NO" in op de daarvoor bestemde plaats in het WeProov en geef aan dat er slechts één sleutel ontbreekt.
2. Vraag je sourcingpartner of hij de tweede sleutel al heeft besteld:
 - a. Zo ja: laat hem weten dat hij contact met ons moet opnemen om het adres te krijgen waarnaar hij de sleutel kan sturen (ook wel het adres van de klant genoemd).
 - b. Zo nee: laat hem weten dat LIZY de tweede sleutel in rekening zal brengen → N.v.t. @ Koopman
3. Stuur een sms naar de transportgroep die hiervoor bedoeld is om hen te informeren dat er maar één sleutel is. → We zullen de klant informeren over de volgende stappen.

7. De staat van de auto is twijfelachtig

Als je vindt dat de auto er echt beschadigd uitziet = lever hem dan niet af. Als algemene regel gebruiken we Renta-normen om te bepalen wat we als acceptabele schade beschouwen.

Hier zijn enkele voorbeelden van onaanvaardbare schade:

- Grote kras :
 -  De auto kan worden geleverd als er maar één 'significante' kras is.
 -  maar niet als de kras de hele deur beslaat en/of erg zichtbaar is.
 -  als er meerdere grote, duidelijk zichtbare en extreem grote krassen zijn.
- Stoot:
 -  Als de bult niet in een groot deel van de auto zit en vrij klein is.
 -  Als de deuk echt groot is
 -  Meerdere deuken op de auto
 - → Stuur wel altijd een foto in de Whatsapp-groep en we zullen bepalen
- Ster in de voorruit:
 -  Geen probleem bij levering. Vraag echter aan de inkooppartner of zij het kunnen repareren! Zo niet → stuur een bericht in de speciale whatsapp-groep.

Stuur bij twijfel altijd een bericht met foto's in de speciale whatsapp-groep.

8. Levering is om een andere reden niet mogelijk

Als levering om een andere reden niet mogelijk is → stuur dan een bericht in de speciale whatsapp-groep.