



**AGVS | UPSA**

Auto Gewerbe Verband Schweiz

Union professionnelle suisse de l'automobile

Unione professionale svizzera dell'automobile

**auto** schweiz  
suisse

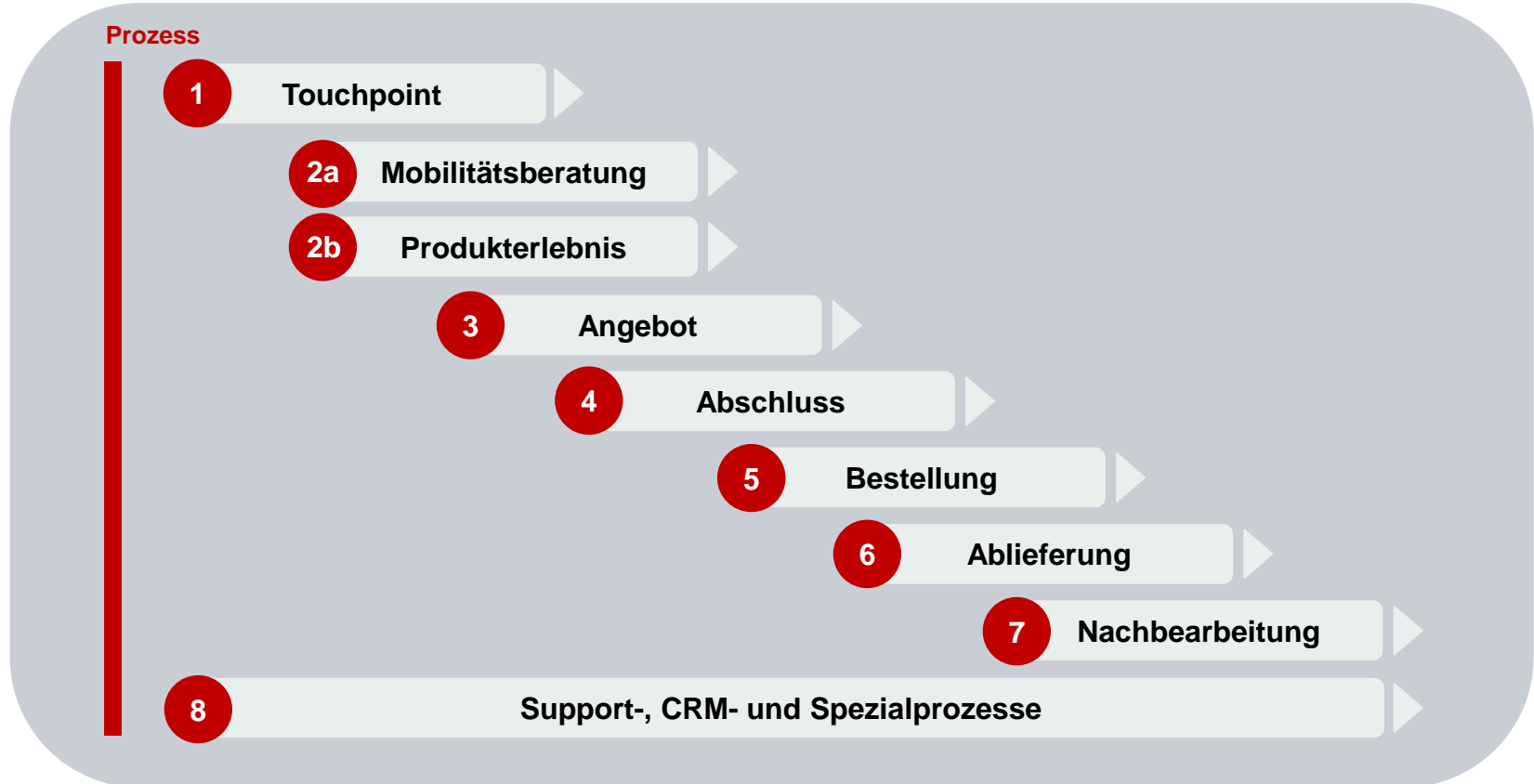
## **COVID-19 Massnahmen im Automobil-Verkaufsprozess**

Version 1.3 vom 08.04.2020

**ACHTUNG: muss zuerst zwingend vom Bundesrat freigegeben werden!**

# Automobil-Verkaufsprozess

betrifft Neu- und Gebrauchtwagenverkauf



## Allgemein geltende Massnahmen

- **Die Gesundheit von Kunden und Mitarbeitenden hat höchste Priorität. Den Massnahmen von Bund, Kanton und BAG sind unbedingt Folge zu leisten.**
- Proaktive Steuerung der Kommunikation auf digitalen Kanälen (E-Mail, Skype, Messenger etc.).
- Desinfizieren von Fahrzeugschlüssel, Lenkräder, Türfallen, Schalthebel, Gurtschnallen, Touchscreens, Tankdeckel usw. bei der Fahrzeugübergabe. Allzweckreiniger reicht für die Reinigung nicht – bestellen Sie deshalb bei ihrem Lieferanten Desinfektionsmittel.
- Einmal-Lenkradschoner sowie Schutzmaterial für Sitz und Schalthebel verwenden und bei jedem Fahrzeugwechsel Hände desinfizieren. Einsatz von Einweghandschuhen ist ratsam. Nach dem Entsorgen der Handschuhe die Hände mit dem Desinfektionsmittel desinfizieren.
- Desinfektionsmittel und Handcreme mit entsprechendem Hinweis im Eingangsbereich platzieren.
- Digitale Tools sinnvoll einsetzen. Beispiel: Sympathisches Video von Betrieb und Mitarbeitenden aufnehmen und als vertrauensbildende Massnahmen veröffentlichen, Kundenkommunikation / Vorstellung des Fahrzeugs via Skype etc.
- Stand 7. April 2020: Autowaschanlagen sind geschlossen

# Automobil-Verkaufsprozess

## 1 Touchpoint

- ▶ Internet, Videos, Werbung, Social Media, Steigerungsplattformen
- ▶ Beim Händler
  - ▶ Akquisition
  - ▶ Vorbereitung
  - ▶ Leadmanagement
    - ▶ Kontaktarten (Hersteller, Veranstaltungen usw.)
    - ▶ Kontaktbericht erstellen

## Mittel

Handschuhe für alle Beteiligten, Desinfektionsmittel, Sitzüberzug, Lenkradschutz

## Massnahmen COVID-19

- Dem Kunden Desinfektionsmittel und Handschuhe am Eingang zur Verfügung stellen (gut sichtbar am Eingang platziert)
- Maximal drei Personen beim Verkaufsprozess: Verkaufsperson plus zwei Interessierte pro Fahrzeug
- Maximalanzahl Personen im Showroom / auf Occasionsplatz anhand m<sup>2</sup> definiert
- Probefahrten und Verkaufsgespräche auf Anmeldung (auch hinsichtlich Occasionsplatz)
- Kunde kann das Auto online konfigurieren und sendet Konfiguration dem Händler. Bei Konfiguration vor Ort müssen die Abstände eingehalten werden
- Kunde macht sich im Vorfeld Gedanken zur Finanzierung
- Händler bereitet sich vor, Offerte, Finanzierung
- Fahrzeug desinfizieren, Handschuhe bereitstellen

# Automobil-Verkaufsprozess

## 2a Produkterlebnis

- ▶ Fahrzeug sehen / erleben / erkunden
  - ▶ Showroom
  - ▶ Probefahrt
  - ▶ Virtuelle Fahrzeugpräsentation: Virtual und Augmented Reality
  - ▶ Simulation und Konfiguration (Bildschirm, Tablet, virtuelle Brillen, Augmented Reality)

### Mittel

Handschuhe für alle Beteiligten,  
Desinfektionsmittel, Sitzüberzug, Lenkradschutz

## Massnahmen COVID-19

- Verkaufsraum ist für eine beschränkte Anzahl Kunden auf Voranmeldung zugänglich
- Pop up Stores fallen weg
- Fahrzeuge sind geschlossen und werden für eine Besichtigung auf Wunsch geöffnet
- Nach der Besichtigung wird das Auto desinfiziert und wieder geschlossen / der Schlüssel wird ausser Reichweite aufbewahrt
- Genügend Abstand der Fahrzeuge im Showroom (nicht mehr als drei Personen auf einer Fläche von circa 50m<sup>2</sup>)
- Kontaktlose Probefahrt nach Vorgaben BAG
- Bei Bedarf Interessenten die wichtigsten Kenntnisse per Video-Chat vermitteln
- Bei Probefahrt für Neukunden, kurzes Handy-Video zur Erklärung senden oder auf Bildschirm vor Ort zeigen, damit Kunde das Auto fahren kann

# Automobil-Verkaufsprozess

## 2b Mobilitätsberatung

- ▶ Bedarfsabklärung
  - ▶ Beratungsgespräch
- ▶ Verkaufstechnik
  - ▶ Kundennutzen aufzeigen
- ▶ Präsentationstechnik
- ▶ Einsatz Verkaufsunterlagen
- ▶ Produktekenntnisse
  - ▶ Beratung der geeigneten Antriebsformen und Ausstattungen
- ▶ Nachfassen

### Mittel

Plexiglasscheibe, Desinfektionsmittel

## Massnahmen COVID-19

- Vorzugsweise Online-Beratung
- Verkäuferarbeitsplatz mit Plexiglasscheibe (analog 10vor10) oder Besprechungsraum wählen, in dem Abstände eingehalten werden können
- Präsentation einzelner Teilsysteme mit Video
- Desinfizieren des Verkäuferplatzes nach Verlassen der Kundin / des Kunden

# Automobil-Verkaufsprozess

3

## Angebot

Siehe auch Prozess **Produkterlebnis**

- ▶ Produktekenntnisse
- ▶ Verkaufsförderungsaktionen
- ▶ Neuwagenkonfiguration
- ▶ Ankaufsangebot bestehendes Fahrzeug
- ▶ Zusatzverkäufe (Ausstattungs Pakete, Werksoptionen, Zubehör)
- ▶ Dienstleistungen
  - ▶ Finanzierungarten (Leasing, Kredit)
  - ▶ Versicherung vermitteln
  - ▶ Garantie- und Serviceleistungen
    - ▶ Garantieverlängerungen
    - ▶ Fahrzeug im Abonnement
    - ▶ Fahrzeug vermieten
- ▶ Baubarkeit / Lieferfristen
- ▶ Nachfassen

## Massnahmen COVID-19

- Bereitstellen von Handschuhen
- Angebot für bestehendes Eintausch-Fahrzeug
  - Werkstatttest
  - Eintausch-Offerte
- Online Zustellung des Angebotes  
(Finanzierungsberechnung, Eintauschangebot, Versicherung, etc.)

## Mittel

Handschuhe für alle Beteiligten, Desinfektionsmittel, Sitzüberzug, Lenkradschutz

# Automobil-Verkaufsprozess

4

## Abschluss

- ▶ Abschluss Auftrag / Vertrag
- ▶ Bestätigung Baubarkeit
- ▶ Lieferfristen überprüfen
- ▶ Zahlungsabwicklung und –formalitäten
  - ▶ Anzahlung
  - ▶ Ankauf Eintausch / Ankaufsvertrag
- ▶ Vertragsrecht / AGB's
- ▶ Diskretion und Datenschutz

## Massnahmen COVID-19

- Vertragsunterzeichnung online sicherstellen oder unter Einhaltung der Abstände vor Ort
- Zahlungsmodalitäten definieren
- Bezahlung wenn immer möglich bargeldlos



# Automobil-Verkaufsprozess

**5**

## Bestellung

- ▶ Administrative Tätigkeit
- ▶ Zusammenarbeit mit Dispo
- ▶ Auftragsänderungen (kunden- und werksseitig)
- ▶ Lieferfristen
  - ▶ Kunde auf dem Laufenden halten  
(Terminbestätigung)

## Massnahmen COVID-19

- Keine zusätzlichen Massnahmen, da kein direkter Kundenkontakt

# Automobil-Verkaufsprozess

6

## Ablieferung

- ▶ Strassenverkehrsamt (Formular 13.20, Versicherung, Kennzeichen)
- ▶ Rücknahme Eintausch
  - ▶ Eingangsprotokoll / Unterschrift
- ▶ Zahlungsprozesse
- ▶ Ablieferungserlebnis
  - ▶ Fahrzeuginstruktionen, elektronische Geräte wie Mobiles einrichten und synchronisieren
  - ▶ Ablieferung beim Kunden

## Mittel

Handschuhe für alle Beteiligten,  
Desinfektionsmittel, Sitzüberzug, Lenkradschutz

## Massnahmen COVID-19

- Bezahlung wenn immer möglich bargeldlos
- Fahrzeugzulassung auf dem Postweg, online
- Rücknahme und Desinfektion bestehendes Fahrzeug
- Kunde räumt sein Auto zuhause aus
- Fahrzeugvorbereitung
  - Radiosender programmieren
  - wichtige Adressen im Navi programmieren
- Fahrzeugübergabe
  - notwendigste Kenntnisse zum Fahren vermitteln, auf Distanz / mit Video
  - Handy koppeln, anschliessend reinigen / desinfizieren
- Anbieten einer eingehenden Fahrzeugklärung zu einem späteren Zeitpunkt
- Ablieferungsprozess kontaktlos gestalten

# Automobil-Verkaufsprozess

## 7 Nachbearbeitung

- ▶ Kundenzufriedenheit (CSS / CSI / PPL)
  - ▶ Kunde persönlich kontaktieren (3 - 5 Tage)
  - ▶ Periodisch kontaktieren (2 mal pro Jahr)
  - ▶ Kundengespräch beim Werkstattbesuch
  - ▶ Kundenanliegen / Kundenreaktionen bearbeiten
  - ▶ CRM (Daten aktualisieren)
- ▶ Nachinstruktionen

## Massnahmen COVID-19

- Innert drei bis fünf Arbeitstagen telefonische Nachfasskation – Zufriedenheit sicherstellen – Hilfe / Support anbieten

# Automobil-Verkaufsprozess

## 8 Support- und Spezialprozesse

- ▶ Präsentation Fahrzeuge Showroom
- ▶ Präsentation auf Internet (Fotos / Videos)
- ▶ Marketing
- ▶ Verkaufsförderung
- ▶ Webauftritt / Social Media
- ▶ CRM / Kontaktmanagement (Kontaktarten usw.)
- ▶ Standzeitenmanagement
- ▶ Flotten-, Mietwagen, Behördengeschäfte
- ▶ Marktanteile / Segmente (MIS / Mofis) → Kenntnisse
- ▶ Vorführfahrzeuge
- ▶ Lagerfahrzeuge
- ▶ Fahrzeuge zukaufen / Fahrzeuge über Plattformen ersteigern
- ▶ Occasionsmanagement / Eintauschfahrzeuge aufbereiten

## Massnahmen COVID-19

- Distanzen zwischen Fahrzeugen und Verkäuferarbeitsplätzen einhalten
- Allenfalls notwendige Massnahmen bereits bei vorangehenden Prozessschritten beschrieben

## Best practice



## Best practice



# AUTO- BERUFE HABEN ZUKUNFT

