



**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

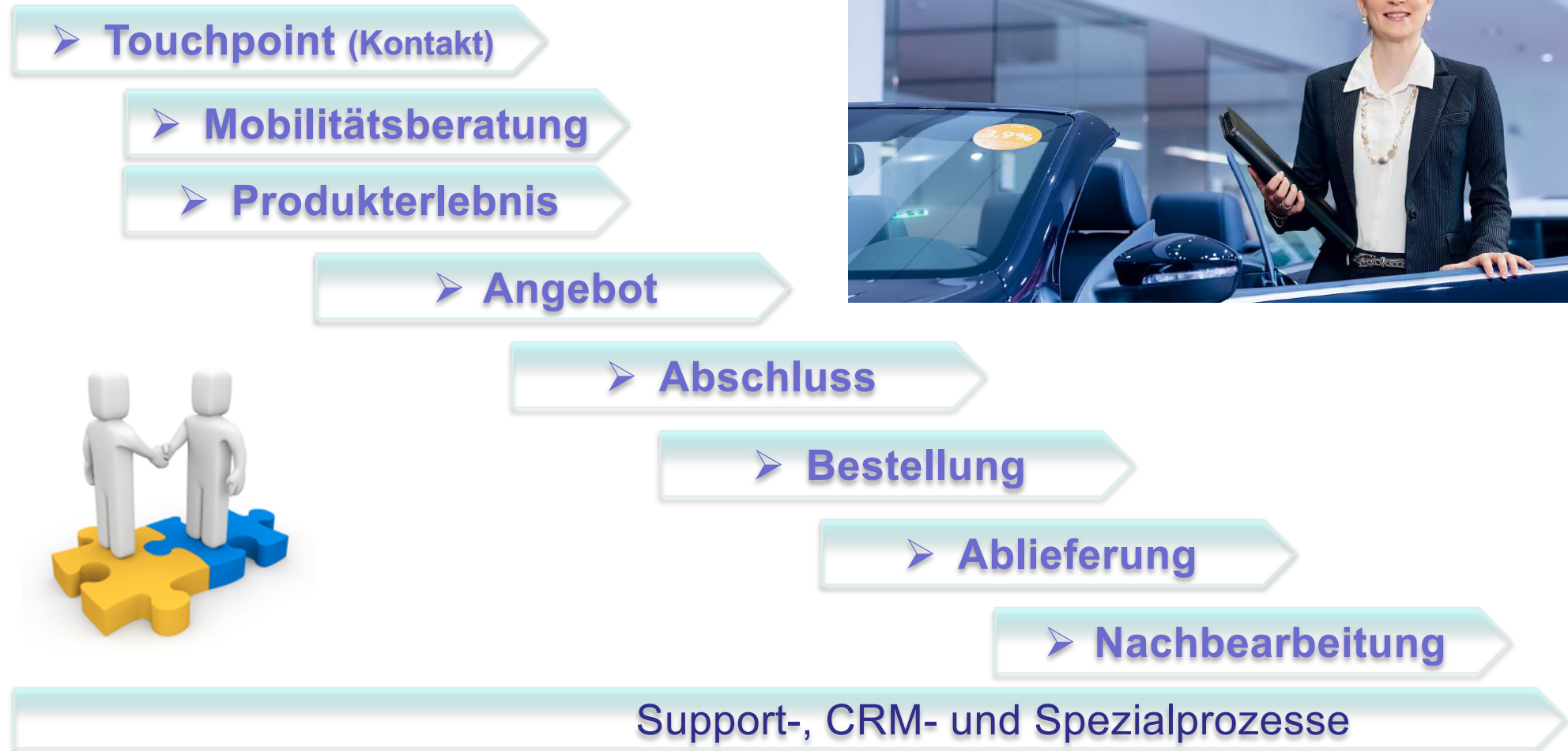
**ACHTUNG: muss zuerst zwingend vom Bundesrat  
freigegeben werden!**

Version 1.2 vom 07.04.2020

**mobil**city.ch



## 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 07.04.2020: Autowaschanlagen sind geschlossen

# Automobil-Verkaufsprozess

## Touchpoints (Kontakte)

- Touchpoints:
  - 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 breitet sich vor, Offerte, Finanzierung
- Fahrzeug desinfizieren, Handschuhe bereitstellen

## Automobil-Verkaufsprozess

### Produkterlebnis

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

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 ohne Markenkenntnis, kurzes Handy-Video zur Erklärung senden oder auf Bildschirm vor Ort zeigen, damit Kunde das Auto fahren kann.

# Automobil-Verkaufsprozess

## Mobilitätsberatung

- Bedarfsabklärung
  - Beratungsgespräch
- Verkaufstechnik
  - Kundennutzen aufzeigen
- Präsentationstechnik
- Einsatz Verkaufsunterlagen
- Produktkenntnisse
  - 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

### Angebot

Siehe auch Prozess **Produkterlebnis**

- Produktekenntnisse
- Verkaufsförderungsaktionen
- Neuwagenkonfiguration
- Ankaufsangebot bestehendes Fahrzeug
- Zusatzverkäufe (Ausstattungspakete, 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

### 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



## 6 Automobil-Verkaufsprozess

### 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

### Ablieferung

- Strassenverkehrsamt (Formular 13.20, Versicherung, Kennzeichen)
- Rücknahme Eintausch
  - Eingangsprotokoll / Unterschrift
- Zahlungsprozesse
- Ablieferungserlebnis
  - FZ Instruktionen, 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

### 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 3 - 5 Arbeitstagen telefonische Nachfasskation – Zufriedenheit sicherstellen – Hilfe / Support anbieten

## Automobil-Verkaufsprozess

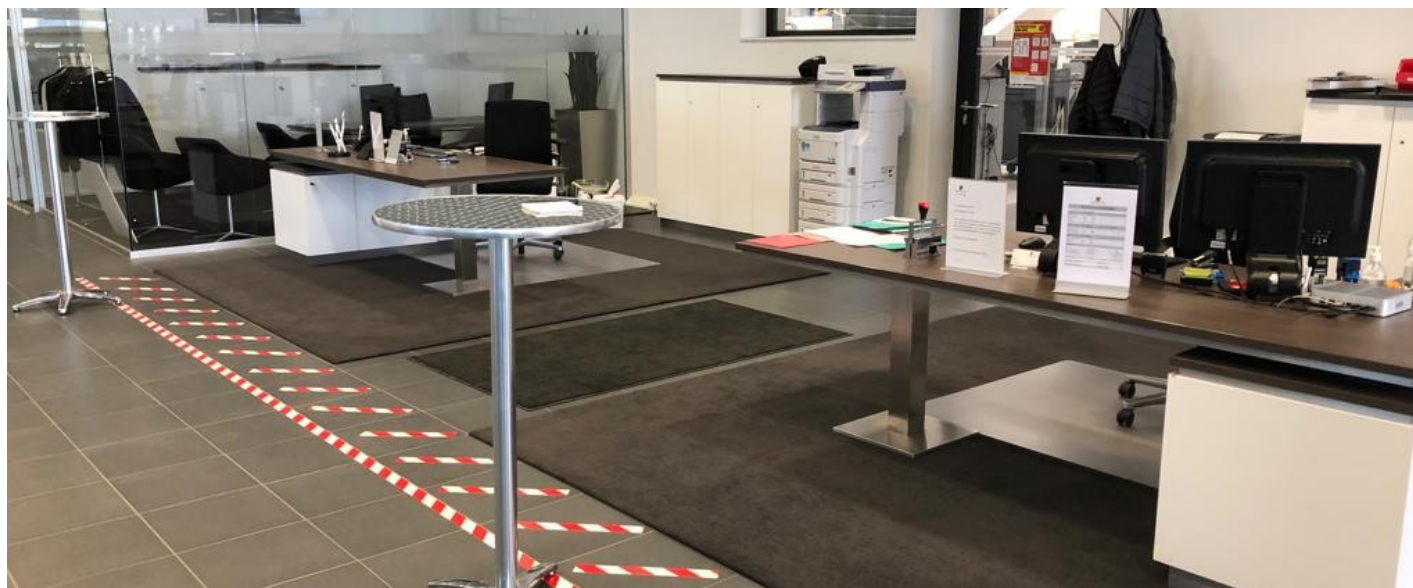
### Support- und Spezialprozesse

- Präsentation FZ 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 / Fahrzeug über Plattformen steigern
- Occasionsmanagement / Eintauschfahrzeuge aufbereiten

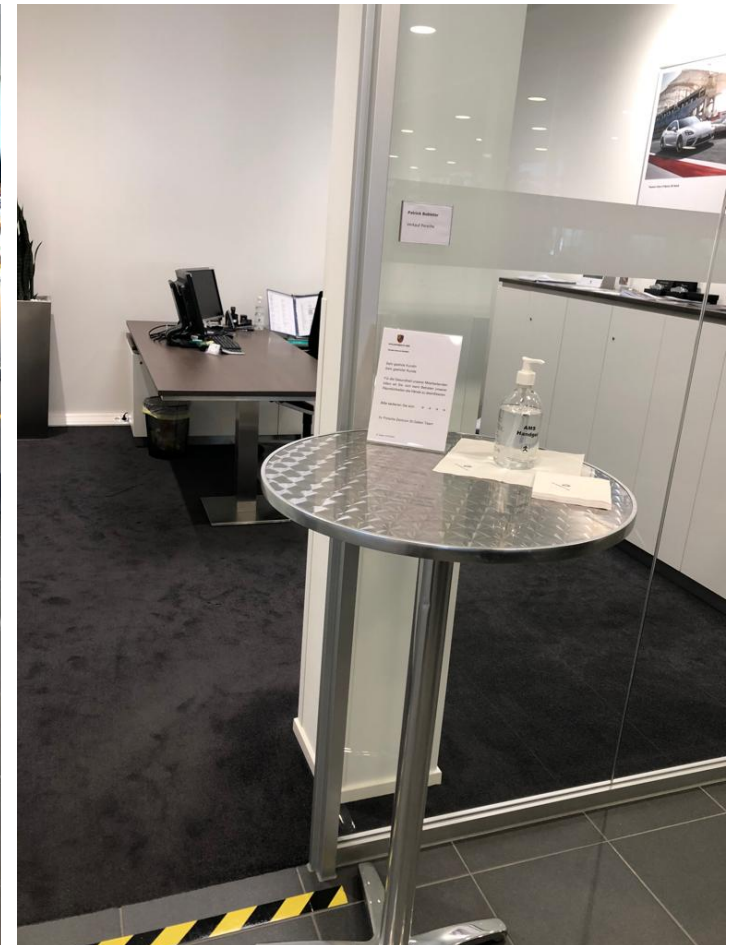
### Massnahmen COVID-19

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

## Best practice



## Best practice



# AUTO- BERUFE HABEN ZUKUNFT

