



Xavier Brun, NSA Garantie.

Weitere Infos unter:
[nsagarantie.ch](https://www.nsagarantie.ch) 

Xavier Brun, General Manager, NSA Garantie:

1. Wir nehmen es uns zur Pflicht, den Garagisten in allen Bereichen rund um das Garantiegeschäft proaktiv zu unterstützen. Dabei stellen wir die erforderlichen Hilfsmittel wie Flyer, Broschüren und Musterpolizen zur Verfügung. Auch suchen unsere Aussendienstmitarbeiter regelmässig das Gespräch mit unseren langjährigen Partnern und Garagisten vor Ort und führen auch Schulungen durch. Wir bleiben so näher am Geschehen und konnten uns dadurch in unserer 20-jährigen Tätigkeit dem sich stets wandelnden Markt jederzeit anpassen. Den Dialog mit allen Beteiligten erachten wir dabei als sehr wichtig, um den Kunden auch nach dem Kauf seines Fahrzeuges optimal betreuen zu können. In einem Schadenfall wird der Kunde unter Einbezug des Garagisten bis zur Fertigstellung seines Fahrzeuges ziel führend von uns begleitet. Durch transparente Kommunikation schaffen wir Vertrauen und fördern dadurch auch die Kundenbindung.

2. Der Garagist als Bindeglied zwischen dem Versicherer und dem Kunden wird auch in Zukunft immer eine zentrale Rolle spielen. Wir als Versicherung übernehmen während der Garantielaufzeit das Risiko, falls eines der versicherten Teile seine Funktionsfähigkeit unmittelbar verliert. Demnach sind wir auch darauf angewiesen, dass sich ein Fahrzeug zum Zeitpunkt des Garantiebeginns in einem einwandfreien Zustand befindet. Der Garagist mit seiner Kompetenz kann uns dies gewährleisten. Diese auf Vertrauen basierende Zusammenarbeit ermöglicht es, dem Kunden die bestmögliche Sicherheit zu geben.



Generoso Braem, Quality1

Weitere Infos unter:
[quality1.ch](https://www.quality1.ch) 

Generoso Braem, Chief Sales & Marketing Officer Quality1:

1. Quality1 ist nicht nur eine Fahrzeuggarantie, sondern ein Qualitätssiegel. Durch unsere Marketingaktivitäten haben wir sowohl im B2B- wie auch im B2C-Markt eine hohe Bekanntheit, von der unsere Partnergaragen profitieren. Bei all unseren Werbeaktivitäten steht der Garagist im Mittelpunkt. Wir stellen den Garagisten verschiedene POS-Materialien wie Flyer, Nummernschilder oder Frontscheibenkleber zur Verfügung. Unsere Aussendienstmitarbeiter sprechen die Sprache der Garagisten und bieten Unterstützung aller Art bei Fragen oder Problemen zum Produkt und/oder Abwicklung wie zum Beispiel Schulungen etc. Und: Im Schadenfall führen wir den Autobesitzer stets zum Garagisten zurück.

2. Durch unsere Bekanntheit erhalten wir zahlreiche direkte Anfragen von Endkunden. Diese können auf unserer Website digital eine Fahrzeuggarantie abschliessen. Unser Ziel ist es, die Autobesitzer im Schadenfall zum Geschäftskunden, sprich Garagisten, zu leiten. Auf ihn ist unsere Strategie ausgerichtet, ihn wollen wir als Partner in der Beziehung zum Endkunden stets dabei haben. Es ist korrekt, dass die Digitalisierung in unserer Branche immer wichtiger wird. Unser digitales Portal wird deshalb laufend ausgebaut. Dabei zielen wir darauf ab, die Abläufe zu vereinfachen, den Aufwand des Garagisten in der Abwicklung zu minimieren und in der Konsequenz eine noch schnellere Schadenfreigabe zu erreichen.



Martin Maurer, WMS

Weitere Infos unter:
[wmsag.ch](https://www.wmsag.ch) 

Martin Maurer, Sales Director WMS AG (Real Garant):

1. Real Garant unterstützt den Garagisten bei Directmailings sowohl digital als auch postalisch. Zudem liefern wir alle nötigen Drucksachen zu den Garantieprodukten zwecks Verkaufsförderung im jeweiligen Corporate Design des Garagisten. Wir bieten dem Garagisten im Weiteren ein Argumentarium, wie er, respektive seine Verkaufsberater, die Garantie als Kundenbindungselement nutzen kann. Dazu gehört auch eine klare Verkaufsstrategie, um den Fahrzeugkäufer vom Nutzen einer Garantieversicherung zu überzeugen.

2. Die Digitalisierung ermöglicht tatsächlich einen schnellen, direkten Kontakt zum Endkunden. Nur erachten wir es nicht als zielführend, wenn der Versicherer mit dem Endkunden direkt kommuniziert. Wir sind der Ansicht, dass der Endkunde auch in Garantiefragen vom Garagisten betreut werden soll – und zwar vom Abschluss bis zur Schadenregulierung. Zudem gilt es, den Datenschutz einzuhalten; Darauf legen wir bei der Real Garant sehr viel Wert. In unserem Kooperationsmodell steht der Garagist im Zentrum aller Kommunikationsmassnahmen gegenüber seinen Kunden. Wir unterstützen ihn dabei mit dem Ziel, den Endkunden vor Ablauf der Garantie zurück in den Garagenbetrieb zu steuern. <

teil, um sich gegenüber anderen Angeboten hervorzuheben. Wichtig ist dabei, selektiv und auf seine Zielgruppen abgestimmt vorzugehen.

Was empfehlen Sie den Garagisten, um die Kundenloyalität zu erhöhen, und wie unterstützen Sie ihn dabei?

Im Grunde geht es darum, die Bindung zum Kunden langfristig zu fördern und die Verbindung bis zum nächsten Autokauf aufrechtzuerhalten. Genau dieser Gedanke kommt bei unseren verschiedenen Kundenkontakt-Programmen zum Tragen. Insbesondere unsere Garantieverlängerungsprogramme helfen, den Kunden über Jahre an sich zu binden.

In der Corona-Krise ist der Neuwagenhandel drastisch eingebrochen, während Gebrauchte nach wie vor sehr gefragt sind. Welchen Einfluss hatte dieses Jahr auf die Geschäftszahlen von CarGarantie?

Wir sind sehr eng mit dem Handel verbunden und haben sicher eine

direkte Rückkopplung der aktuellen Situation erfahren. Allerdings haben die Probleme bei den Neuwagen in der Tat zu einer Verschiebung hin zum Gebrauchtwagengeschäft geführt, was eine gewisse Kompensation mit sich brachte. Bemerkenswert ist vor allem, dass gerade die Abschlussquoten der Garantieverlängerungen gestiegen sind. Wir stellen fest, dass beim Endverbraucher das Sicherheitsbedürfnis nun ausgeprägter ist als vor der Pandemie. Das zeigt sich in einer höheren Bereitschaft, eine Reparaturkostengarantie abzuschliessen. Für den Handel bedeutet dies in der Konsequenz, dass es gerade jetzt sinnvoll ist, eine Garantie anzubieten. <

Weitere Infos unter: cargarantie.ch 

1. Wie unterstützt Ihre Firma den Garagisten in seiner Kommunikation mit dem Endkunden?

2. Die Digitalisierung erlaubt Ihnen als Garantieberbieter vermehrt den direkten Kontakt zum Endkunden. Wie stellen Sie sicher, dass der Garagist seine Vermittlerrolle auch in Zukunft behalten kann?



Dan Friedman, Suissefox.

Weitere Infos unter: suissefox.ch 

Dan Friedman, Verkaufsleiter Suissefox AG:

1. Wir mögens innovativ, unkompliziert und flexibel. Für uns ist es nur konsequent, das Wesentliche auf den Punkt zu bringen und verständlich zu vermitteln. Unsere Partnergaragen können regelmässig an Schulungen teilnehmen und sich bei Fragen an unsere Serviceline wenden. Damit verschaffen sie sich selbst einen wirtschaftlichen Vorsprung, sie bieten ihren Kunden Wissen aus erster Hand und selten gewordene Handschlagqualität.

2. Wir suchen gezielt nach qualitätsorientierten Partnergaragen, denen wir im Hintergrund als zuverlässiger Service-Partner bei der Kundengewinnung und -bindung helfen können. Wir bieten die finanzielle Sicherheit, unsere Partnergaragen das handwerkliche Können. Ein All-In-Paket für den Endkunden. Als Garantiegeber sind wir bewusst nur mit den Garagen in Verbindung und legen grossen Wert auf einen wertschätzenden und respektvollen Umgang miteinander. Das ist unsere Art der Qualitätssicherung.



Matthias Ehinger, Multipart.

Weitere Infos unter: multipart-garantie.ch 

Matthias Ehinger, Country Manager Multipart:

1. Wir unterstützen den Händler durch unser Online-Portal, wo er Zugriff auf alle seine Garantien und damit die Möglichkeit hat, seine Kunden zu selektieren und gezielt anzusprechen. So kann er die Kunden zum Ende der Garantie darauf aufmerksam machen, dass die Garantie endet und ihm entsprechende Offerten machen. Wendet sich ein Occasionsbesitzer an uns, empfehlen wir ihm einen Multipart-Servicepoint in seiner Nähe. Also spielen wir diesem einen neuen Kunden zu, dem er eine Garantie verkaufen und als Servicekunde dann behalten kann.

2. Multipart Garantie verkauft und kommuniziert nicht direkt mit dem Endkunden, sondern ausschliesslich mit dem verkaufenden Händler. Einzige Ausnahme: Wenn sich der Kunde im Schadenfall direkt an uns wendet. Der Händler hat es selbst in der Hand, welches Garantiepaket er verkauft. Deshalb hat er auch einen Nutzen beim Verkauf der Multipart Garantie. Im Gegenteil wird bei Schadensfällen in der Regel zuerst der Händler kontaktiert, der dann auch die Möglichkeit hat, die Reparatur selbst durchzuführen und der hiermit wieder in Kontakt mit dem Endkunden kommt.

Fortsetzung Seite 38