

Quality1 AG

# «Eine Fahrzeuggarantie bietet Sicherheit und Vertrauen»

Im Bereich der Mobilität vollzieht sich ein Wandel, der zunehmend an Dynamik gewinnt: Antriebe verändern sich, Fahrzeuge werden immer sicherer, aber auch komplexer. Parallel dazu steigt die Unsicherheit bei den Konsumenten. Wessen Rat soll man befolgen? In dieser Situation wird der Faktor Vertrauen zum Schlüssel in der Beziehung zum Kunden. Marc Kessler und Generoso Braem von Quality1 im Gespräch.

**Marc Kessler, Sie beobachten die Entwicklungen am Markt sehr genau. Welche Erkenntnisse ziehen Sie aus der Corona-Krise?**

**Marc Kessler:** Zum einen hat sie aufgezeigt, wie wichtig der motorisierte Individualverkehr grundsätzlich ist. Zum anderen hat sie durch die Schliessung der Werke dazu geführt, dass der Occasionsmarkt innerhalb von sehr kurzer Zeit an Dynamik gewonnen hat.

**Trotzdem kam Corona zu einem denkbar ungünstigen Zeitpunkt ...**

Allerdings, unsere Branche steht vor grossen Herausforderungen: neue Anbieter, die auf den Markt drängen, der Verbrennungsmotor, der aus klimapolitischen Gründen unter Druck steht, die Digitalisierung, die Fahrzeuge und Fahrgewohnheiten ändert und obendrein noch konjunkturelle Risiken, die durch Corona jetzt noch verschärft werden. Unserer Natur entspricht es jedoch, dass wir uns auf die Chancen konzentrieren.

**Und wo sehen Sie diese Chancen?**

Der Wandel führt zu Unsicherheit, sowohl im Markt selbst als auch bei den Kunden. In einer solchen Phase wird Vertrauen zum zentralen Schlüssel der Beziehung zwischen Händler und Kunde. Unsere Produkte, sprich unsere Garantien, tragen substantziell zu diesem Vertrauen bei. Hier kann sich der Händler zusätzlich als vertrauenswürdiger Partner positionieren.

**Quality1 ist Marktführerin im Bereich Fahrzeuggarantien in der Schweiz. Weitere Marktanteile können Sie nur gewinnen, wenn Sie beginnen, die Preise zu senken.**

Das sehe ich gar nicht so. Es war von Anfang an nicht unsere Strategie, die Kostenführerschaft zu übernehmen. Wie es unser Name schon sagt, definieren wir uns über die Qualität und über Zusatzservices. Wer unser Produkt wählt, erhält einen wahrnehmbaren Mehrwert. Und das wird auch in Zukunft so bleiben.

**Quality1 bleibt auch weiterhin ein KMU aus dem Zürcher Oberland?**

Ja, wir sind auch als Tochterfirma der Allianz ein KMU und bleiben das. Darauf sind wir genauso stolz wie auf unseren Teamspirit, auf unsere tiefe Fluktuation beim Personal und auf unsere starke Unternehmenskultur. Zusammen mit einem langjährigen und treuen Kundenstamm ist dies das Fundament für unseren Erfolg.

**Generoso Braem, Marc Kessler spricht über den Mehrwert der Quality1-Produkte. Woraus besteht der ganz konkret?**

**Generoso Braem:** Sprechen wir in der Mehrzahl, denn es sind Mehrwerte. Zunächst einmal verkaufen wir Sicherheit und damit Vertrauen in die Investition. Und wir haben den klaren Anspruch, die Schnellsten zu sein, wenn es um die Freigabe eines Schadens geht.

**Schnell ist relativ ...**

Wir sprechen hier von maximal 15 Minuten. Dazu kommt, dass die Auszahlung des

Schadens nicht länger als maximal 10 Tage dauert. Plus: Eine Garantie haben Sie bei uns online einfach und in wenigen Schritten in maximal zwei Minuten abgeschlossen. Wir leisten aber noch mehr: Unser Servicepaket zum Beispiel deckt auch die Kosten bei Service, Wartung und Inspektion ab. Wir bieten ausserdem Expertisen innerhalb von 24 Stunden, detaillierte Schadenauswertungen und Analysen sowie ein Online-Schadenmanagement.

**Welche Rolle spielt der Aussendienst?**

Eine grosse Rolle. Mit einer Ausnahme kommen alle unsere Berater aus dem Autogewerbe, sprechen die Sprache unserer Kunden und kennen die Materie «Auto» als kompetente Fachleute. Sie sind in der ganzen Schweiz vertreten und nehmen sich auch in hektischen Zeiten die nötige Zeit. Jeder Händler hat seinen ganz persönlichen Ansprechpartner.

**Wie wichtig ist dabei Konstanz?**

Die ist zentral. Als Kunde will ich mir nicht ständig ein neues Gesicht merken müssen. Wir haben im Aussendienst ein starkes und kompetentes Team. Die meisten sind schon viele Jahre dabei. Entsprechend tragfähig ist die Beziehung zum jeweiligen Händler. Wir sprechen hier von einer Partnerschaft, die auf einem starken Fundament steht. Das trägt uns. Auch in Zukunft. <

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

