

FAHRZEUG-HERSTELLER.....RENAULT / NISSAN


KUNDEN-GRUPPE.....FINANZIERUNG / LEASING


PRODUKTE.....SECURPLUS

KAMPAGNEN-INFOS:

Sie rufen Kunden der Renault- bzw. Nissan-Bank an, die eine Finanzierung bzw. Leasing für ein Auto abgeschlossen haben. Dabei wurde das Zusatzprodukt „Securplus“ bei Vertragsabschluss nicht mit abgeschlossen. Ihre Aufgabe ist es, die Kunden davon zu überzeugen, diesen Zusatz mit in die Finanzierung / das Leasing aufzunehmen.

LEGENDE:

 Textbaustein (zwingend **und** wortwörtlich so zu kommunizieren)

 Textbaustein (vom Agenten bei Bedarf leicht modulierbar)

 Textvariable (je nach Kunde)

 Voicefile-Prozess

 Kunden-Reaktion

Hiermit fortfahren:

| BITTE BEACHTEN                        | 1. BEGRÜßUNG  |
|---------------------------------------|---|
| Verhältnis K1 <-> K2/Dritter abklären | „Darf ich fragen, in welchem Verhältnis Sie zu K1 ... stehen?“                          |
| Nur bei Bevollmächtigung fortfahren!  | „Sind Sie bevollmächtigt über die Finanzierungsangelegenheiten von K1 ... zu sprechen?“ |

| BITTE BEACHTEN   | 2. GRUND DES ANRUFES   |
|--|--|
| Bestätigung der korrekten<br>Datenzusammenfassung einholen | <p><u>„JA“ oder „NEIN“ zwingend einzuholen.</u></p> <p><u>„Vorab noch ein Hinweis: Aus Qualitätsgründen zeichnen wir die Gespräche auf. Ich nehme an, das ist in Ordnung für Sie?“</u></p> <p><i>Kunde verneint: Aufzeichnung komplett stoppen.</i></p> <p><i>Kunde bejaht: Aufzeichnung inkl. Kundenstimme starten und:</i><br/><u>„Vielen Dank. Ich spreche mit Frau / Herrn...</u><br/><u>Sie sind der / die &lt; Verhältnisgrad &gt; von K1 und dazu bevollmächtigt über seine / ihre Finanzierungsangelegenheiten zu</u><br/><u>sprechen und waren mit der Aufnahme einverstanden?“</u></p> |
|  |  |

| 3. BEDARFSANALYSE / QUALIFIZIERUNG  |
|---|
| <p>„Frau / Herr ... ich habe mir die Unterlagen zu K1 Finanzierung / Leasing angesehen und dabei ist mir aufgefallen, dass alle Voraussetzungen erfüllt sind, um für sein / ihr Fahrzeug, den Renault / Nissan &lt; Modell &gt;, unseren Schutz SECURPLUS zu aktivieren.“</p> <p>...</p> <p>„Bevor ich Ihnen den Schutz vorstelle, habe ich noch eine Frage:<br/><u>Hat K1 denn für dieses Fahrzeug eine Teil- oder eine Vollkasko abgeschlossen?“</u></p> <p>...</p> <p><i>Bei Vollkasko: „Wie hoch ist denn die Selbstbeteiligung bei der Vollkasko?“</i></p> <p>...</p> <p>Sehr schön, Frau / Herr ..., dadurch besteht für Sie jetzt die Möglichkeit, diesen Versicherungsschutz sinnvoll zu ergänzen. Exklusiv für Renault-Kunden / Nissan-Kunden bieten wir nämlich den sogenannten Securplus-Schutz an. Sagt Ihnen das etwas?“</p> <p><i>Kunde verneint / Kunde bejaht und zeigt Interesse -&gt; Produktvorstellung.</i></p> |

#### 4. PRODUKTVORSTELLUNG SP

„Mal angenommen, **K1** verursacht an dem Fahrzeug einen kleineren aber ärgerlichen Schaden. Also einen typischen Parkplatzunfall, bei dem **er/sie** z.B. im Parkhaus eine Betonsäule touchiert. In der Werkstatt kommen da ganz schnell Kosten in Höhe von mehreren Hundert Euro zusammen.

Wie regeln Sie solche Fälle derzeit, sprich wer kommt in diesem Beispiel für die Reparaturkosten an Ihrem Fahrzeug auf?“

...

*Mögliche Kundenantworten:*

1. Schaden wird über die **Vollkasko** des Kunden abgewickelt. Kunde trägt Selbstbeteiligung. In den meisten Fällen Hochstufung der Schadensfreiheitsklasse in der Vollkasko.
2. Kunde hat zwar eine **Vollkasko**, nimmt diese aber **nicht in Anspruch**, da er die Kosten der Selbstbeteiligung nicht tragen möchte und eine Hochstufung in der Schadensfreiheitsklasse vermeiden möchte.
3. Kunde hat nur eine **Teilkasko / Haftpflicht**. Kunde kommt selbst für den Schaden auf (oder lässt ihn nicht reparieren...)

„Sehen Sie, **Frau / Herr** ..., und genau in diesen Fällen profitieren Sie von der Leistung der SECURPLUS. Sie minimiert die Kosten, die im Falle eines selbstverschuldeten Unfalls am eigenen Fahrzeug entstehen.

Ich gebe Ihnen kurz ein Beispiel hierzu:

Angenommen **K1** hat einen selbstverschuldeten Parkschaden an **seinem / ihrem** Fahrzeug verursacht. Die Reparaturkosten in der Werkstatt belaufen sich auf 1.400€.“

*Fortfahren je nach o.g. Kundenantwort:*

1. „**Seine / Ihre** Vollkasko bestätigt die Leistungspflicht und übernimmt die Kosten abzüglich ihrer Selbstbeteiligung. SECURPLUS übernimmt für **ihn / sie** die Kosten für die Selbstbeteiligung bis zu einer Höhe von 1.000€. Das bedeutet, dass **K1** selbst keinen einzigen Euro für die Reparatur des Schadens ausgeben muss. Und das mit mtl. überschaubaren Raten – also keine unvorhersehbaren Belastungen.“
2. „Obwohl die Vollkasko den Schaden übernehmen würde, entscheidet **K1** sich dazu die Kosten selbst zu übernehmen, damit **er / sie** in **seiner / ihrer** Schadensfreiheitsklasse nicht hochgestuft wird. In diesem Fall übernimmt die SECURPLUS die Reparaturkosten bis zu einer Höhe von 1.000€ in einer **Renault- / Nissan-**Vertragswerkstatt. Das bedeutet für **K1**, dass **er / sie** den Eigenanteil auf 400€ reduziert und gleichzeitig **seine / ihre** Schadensfreiheitsklasse behält. Und das mit mtl. überschaubaren Raten – also keine unvorhersehbaren Belastungen.“

3. „In dem Fall müsste K1 für die kompletten 1.400€ Reparaturkosten aufkommen. Die SECURPLUS würde ihm / ihr dabei erheblich helfen, da sie die Reparaturkosten bis zu einer Höhe von 1.000€ in einer Renault- / Nissan-Fachwerkstatt übernimmt. Das bedeutet für K1, dass er / sie den Eigenanteil auf 400€ reduzieren kann, obwohl er / sie keine Vollkasko-Versicherung hat. SECURPLUS ist somit für K1 eine „MINI-KASKO“. Und das mit mtl. überschaubaren Raten – also keine unvorhersehbaren Belastungen.“

*In allen 3 Fällen anschließend:*

„SECURPLUS ist für K1 die perfekte Absicherung bei kleinen Missgeschicken. Sie greift bei selbstverschuldeten Unfällen am eigenen Fahrzeug inklusive Parkschäden oder Unfällen mit Laternen, Leitplanken, Bäumen, etc. Lediglich Wildschäden, Naturgewalten, Diebstahl und Glasschäden sind ausgeschlossen, da diese Fälle klassisch über eine Teilkasko abgesichert sind.“

- Die Absicherung ist europaweit gültig.
- Sämtliche Fahrzeuge bis max. 3,5 t zul. Gesamtgewicht sind versicherbar.
- Versicherungsschutz besteht für jede Person mit gültiger Fahrerlaubnis, unabhängig vom Alter des Fahrers und völlig unabhängig davon ob das Fahrzeug privat oder gewerblich genutzt wird.
- Auch die SF-Klasse oder die jährliche Kilometer-Laufleistung sind nicht relevant.
- Sogar zwei Schadensfälle pro Jahr sind abgesichert. (Kein Hinweis darauf aktiv, außer Kunde fragt nach!)

Je nachdem welche Leistungssumme Sie absichern möchten, stehen drei verschiedene SECURPLUS-Varianten zur Auswahl: Die 300€, 500€ oder 1.000€ Variante und im Schadensfall leistet die Absicherung bei Reparatur in einer Renault- / Nissan-Fachwerkstatt genau diese vorab definierte Summe.

Bei K1 kämen lediglich 8,99€ / 11,99€ / 18,99€ pro Monat zur Rate hinzu.

Die Laufzeit entspricht dabei der Restlaufzeit seines / ihres Hauptvertrages.

Bei Verträgen mit einer Laufzeit von mehr als 36 Monaten kann K1 diesen Vertrag vorzeitig erstmals zum Ablauf von 36 Monaten mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten kündigen.

*Kunde möchte SP -> Einleitung Verkauf SP*

*Kunde reagiert ablehnend / zögert -> Einwandbehandlung*

## 5. EINWANDBEHANDLUNG SP

### *Zu teuer!*

„Das finde ich gut, dass Sie das so offen sagen, Frau / Herr ... !

Aber nun stellen Sie sich mal vor, K1 verursacht tatsächlich einen selbstverschuldeten Unfall. Dann können er/sie so gesehen für den Wert einer Autowäsche die hohen (Reparatur-)Kosten reduzieren.“

### *Kein Interesse / Nicht nötig*

„Das finde ich gut, dass Sie das so offen sagen, Frau / Herr ... ! Darf ich fragen, weshalb Sie kein Interesse haben?“

...

„Das klingt plausibel, aber auch kleine Bagatellschäden wie der typische Parkplatzunfall können große Kosten in der Werkstatt auslösen. Geschweige denn die Kosten für die Selbstbeteiligung bei der Vollkasko oder Ihre Hochstufung in der Schadensfreiheitsklasse. Gerade solche Nachteile für K1 als unseren Kunden wollen wir vermeiden und empfehlen Ihnen genau deshalb die SECURPLUS. Die übernimmt für einen geringen monatlichen Beitrag (Beispiel Autowäsche) im Fall der Fälle eine weitaus höhere finanzielle Belastung, die durch einen Unfall an K1 Fahrzeug entsteht.

### *Infomaterial*

Gerne können Sie sich in das Thema auch erstmal einlesen. Ich empfehle Ihnen dazu unsere Website, auf der alle Infos übersichtlich zusammengefasst sind:  
[www.renault-bank.de](http://www.renault-bank.de) / [www.nissan-bank.de](http://www.nissan-bank.de)

Wenn Sie die Papierform bevorzugen, dann schlage ich folgende Lösung vor: Wenn wir die SECURPLUS hier elektronisch am Telefon aktivieren, erhält K1 in den nächsten Tagen direkt per Post sämtliche Unterlagen dazu. Und sofern ihm / ihr die Absicherung doch nicht zusagt, kann K1 die SECURPLUS ganz gemütlich innerhalb einer Frist von 30 Tagen ab Datum der Versicherungsbestätigung widerrufen.

Ansonsten stehe ich hier und jetzt natürlich auch für alle Fragen gerne bereit.“

## 6. EINLEITUNG VERKAUF SP

„Das schöne und praktische an der ganzen Sache ist, dass wir die Aktivierung der SECURPLUS für Sie sogar ganz unbürokratisch am Telefon erledigen können. Nach der Aufnahme des elektronischen Anmeldeformulars erhält K1 dann umgehend die Absicherungs-Bestätigung schwarz-auf-weiß per Post nach Hause. Und - vorausgesetzt natürlich, der fällige Erstbeitrag zur SECURPLUS wird fristgemäß eingelöst – genießt K1 sogar bereits ab heute den vorläufigen Versicherungsschutz!“

| BITTE BEACHTEN  | 7. VERKAUF SP  |
|---|--|
| <i>Falls Aufzeichnungseinverständnis bereits eingeholt:</i>                           | „So, <u>Frau / Herr ...</u> , Sie haben ja der Aufzeichnung bereits zugestimmt, sodass wir mit der Aufnahme des elektronischen Anmeldeformulars direkt anfangen können.“   |
| <i>Falls Aufzeichnungseinverständnis anfangs abgelehnt, jetzt zwingend einzuholen</i> | „So, <u>Frau / Herr ...</u> , dann fangen wir jetzt mit der Aufnahme des elektronischen Anmeldeformulars an. Bitte bestätigen Sie <u>zunächst, dass Sie mit der Aufnahme einverstanden sind, durch ein deutliches „JA“.</u> “  |
| <i>Anschließend für beide Fälle</i>   | <p>„Dann fasse ich nochmal zusammen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich spreche mit <u>Frau / Herr &lt; Vorname Nachname &gt;</u></li> <li>• <u>Sie sind der / die &lt; Verhältnisgrad &gt; von K1 und von ihm / ihr bevollmächtigt, die SP-Absicherung abzuschließen?</u></li> <li>• <u>Sie sind auch bereits volljährig nehme ich an?</u></li> </ul> <p>Dann wiederhole ich noch einmal:</p> <p><u>K1 bekommt die Vertragsunterlagen und die Informationspflichten zur Versicherungsvermittlung zugesandt.</u></p> <p><u>Er / Sie erhält unsere SECURPLUS 300 / 500 / 1000 für eine monatliche Prämie während der Kredit- / Leasinglaufzeit i.H.v. 8,99€ / 11,99€ / 18,99€ pro Monat. Diesen Betrag ziehen wir zusammen mit der Finanzierungsrate / Leasingrate für sein / ihr Fahrzeug ein.</u></p> <p><u>Der Schutz sichert das Fahrzeug, den Renault / Nissan &lt; Modell &gt; mit dem amtlichen Kennzeichen ... im Falle eines selbstverschuldeten Unfalls ab. Das Fahrzeug hat ein zulässiges Gesamtgewicht unter 3,5 Tonnen und wird nicht als Mietfahrzeug, Taxi oder Kurierdienst-Fahrzeug eingesetzt.</u></p> <p><u>K1 erhält im Leistungsfall entweder eine Kostenübernahme seiner / ihrer Selbstbeteiligung bei der Vollkasko in einer Höhe von bis zu 300 / 500 / 1000 € bzw. eine Übernahme der Werkstattreparaturkosten in einer Höhe von bis zu 300 / 500 / 1000 € bei einer Renault- / Nissan- Vertragswerkstatt. Entscheidet K1 sich für die Reparatur in einer freien Werkstatt so übernimmt SECURPLUS die Werkstattreparaturkosten in Höhe von bis zu 150 / 250 / 500 €.</u></p> <p><u>Unter der Voraussetzung, dass der fällige Erstbeitrag zur SECURPLUS fristgemäß eingelöst wird, genießt K1 den vorläufigen Versicherungsschutz bereits ab dem heutigen Tag und der Schutz endet automatisch mit Ablauf des geplanten Finanzierungs- / Leasingvertrages.</u></p> |

In der Versicherungsbestätigung, die K1 in den nächsten Tagen erhält, findet er / sie auch die genauen Bedingungen, sowie schriftliche Informationen zum Vermittler und zum Versicherer.

Abschließend noch zwei kurze Bestimmungen zum Widerrufsrecht und zur Einzugsermächtigung.

**Widerrufsrecht**

Die SECURPLUS kann innerhalb einer Frist von 30 Tagen ab Datum der Versicherungsbestätigung widerrufen werden. Die näheren Einzelheiten zum Widerruf enthält die Versicherungsbestätigung.

**Einzugsermächtigung**

Außerdem besitzen Sie die Vollmacht, hiermit die Renault-Bank / Nissan-Bank widerruflich zu ermächtigen, die im Zusammenhang mit dem Vertrag zu entrichtenden Prämien bei Fälligkeit mittels Lastschrift von dem uns bekannten Konto einzuziehen.

Bitte bestätigen Sie den Wunsch, die SECURPLUS für K1 - wie besprochen - zu aktivieren, mit einem deutlichen JA.“

## 8. VERABSCHIEDUNG

„Frau / Herr ..., haben Sie noch irgendwelche Fragen, die ich Ihnen beantworten darf?

...

Schön! Dann bedanke ich mich für das sehr angenehme Gespräch und wünsche Ihnen allzeit gute Fahrt. Auf Wiederhören!“