

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

BITTE BEACHTEN	1. BEGRÜßUNG
<i>Gespräch mit K1 suchen.</i>	<i>Aufzeichnung ohne Kundenstimme starten</i> „Guten Tag, mein Name ist < Vorname Nachname > von der Renault Bank / Nissan Bank! Frau / Herrn ... möchte ich gerne kurz sprechen.“
<i>K1 nicht erreichbar.</i> Achtung: Wiedervorlage-Datum muss innerhalb des Aktionszeitraums liegen.	„Wann und unter welcher Nummer kann ich denn Frau / Herrn ... am besten erreichen?“
<i>Gesprächspartner hat Frage / Rekl</i>	„Da können wir Ihnen gerne weiterhelfen. Ich leite den Sachverhalt sofort an den zuständigen Kollegen weiter. Er meldet sich dann bei Ihnen oder schickt Ihnen direkt die notwendigen Informationen zu.“

Nur in Ausnahmefällen dürfen das Gespräch und der Abschluss mit K2 oder einem Dritten erfolgen. **Dafür ab hier mit dem GSPL für K2 fortfahren.**

BITTE BEACHTEN	2. GRUND DES ANRUFES
	<p>Frau / Herr ... Sie haben ja Ihren Renault / Nissan < Modell > über die Renault Bank / Nissan Bank finanziert. Ich melde mich heute bei Ihnen, da ich noch wichtige Informationen für Sie zum Vorteil Ihrer Finanzierung / Ihres Leasings habe.“</p>
<p>„JA“ oder „NEIN“ zwingend einzuholen.</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> <u>„Vielen Dank. Ich habe die Aufnahme gestartet und damit waren Sie einverstanden Frau / Herr ...?!“</u></p>
<p>Kunden-Geburtsdatum zu Legitimationszwecken abgleichen</p>	<p>„Wenn Sie bitte noch so nett sind und mir zur Sicherheit Ihr <u>Geburtsdatum</u> nennen, welches bei uns im System hinterlegt ist?! ... Vielen Dank!“</p>
<p>Einwandbehandlung</p>	<p>„Wir müssen aus Datenschutzgründen sichergehen, dass wir auch wirklich nur mit unseren Kunden sprechen. Dafür haben Sie doch sicherlich Verständnis?“</p>

3. BEDARFSANALYSE / QUALIFIZIERUNG
<p>„Frau / Herr ... ich habe mir die Unterlagen zu Ihrer Finanzierung / Ihrem Leasing angesehen und dabei ist mir aufgefallen, dass alle Voraussetzungen erfüllt sind, um für Ihr Fahrzeug, den Renault / Nissan < Modell >, unseren Schutz SECURPLUS zu aktivieren.“</p> <p>...</p> <p>„Bevor ich Ihnen den Schutz vorstelle, habe ich noch eine Frage: <u>Haben Sie denn für dieses Fahrzeug eine Teil- oder eine Vollkasko abgeschlossen?“</u></p> <p>...</p> <p><i>Bei Vollkasko: „Wie hoch ist denn Ihre 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 -> Produktvorstellung.</i></p>

4. PRODUKTVORSTELLUNG SP

„Mal angenommen, Sie verursachen an Ihrem Fahrzeug einen kleineren aber ärgerlichen Schaden. Also einen typischen Parkplatzunfall, bei dem Sie z.B. im Parkhaus eine Betonsäule touchieren. 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 Sie haben einen selbstverschuldeten Parkschaden an Ihrem Fahrzeug verursacht. Die Reparaturkosten in der Werkstatt belaufen sich auf 1.400€.“

Fortfahren je nach o.g. Kundenantwort:

1. „Ihre Vollkasko bestätigt die Leistungspflicht und übernimmt die Kosten abzüglich ihrer Selbstbeteiligung. SECURPLUS übernimmt für Sie die Kosten für Ihre Selbstbeteiligung bis zu einer Höhe von 1.000€. Das bedeutet, dass Sie selbst keinen einzigen Euro für die Reparatur des Schadens ausgeben müssen. Und das mit mtl. überschaubaren Raten – also keine unvorhersehbaren Belastungen.“
2. „Obwohl Ihre Vollkasko den Schaden übernehmen würde, entscheiden Sie sich dazu die Kosten selbst zu übernehmen, damit Sie in Ihrer Schadenfreiheitsklasse nicht hochgestuft werden. In diesem Fall übernimmt die SECURPLUS die Reparaturkosten bis zu einer Höhe von 1.000€ in einer **Renault- / Nissan-**Vertragswerkstatt. Das bedeutet für Sie, dass Sie Ihren Eigenanteil auf 400€ reduzieren und gleichzeitig behalten Sie Ihre Schadensfreiheitsklasse. Und das mit mtl. überschaubaren Raten – also keine unvorhersehbaren Belastungen.“

3. „In dem Fall müssten Sie für die kompletten 1.400€ Reparaturkosten aufkommen. Die SECURPLUS würde Ihnen dabei erheblich helfen, da sie die Reparaturkosten bis zu einer Höhe von 1.000€ in einer [Renault-](#) / [Nissan](#)-Fachwerkstatt übernimmt. Das bedeutet für Sie, dass Sie Ihren Eigenanteil auf 400€ reduzieren können, obwohl Sie keine Vollkasko-Versicherung haben. SECURPLUS ist somit für Sie eine „MINI-KASKO“. Und das mit mtl. überschaubaren Raten – also keine unvorhersehbaren Belastungen.“

In allen 3 Fällen anschließend:

„SECURPLUS ist für Sie 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 Ihnen kämen lediglich 8,99€ / 11,99€ / 18,99€ pro Monat zur Rate hinzu.

Die Laufzeit entspricht dabei der Restlaufzeit Ihres Hauptvertrages.

Bei Verträgen mit einer Laufzeit von mehr als 36 Monaten können Sie 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, Sie verursachen tatsächlich einen selbstverschuldeten Unfall. Dann können Sie so gesehen für den Wert einer Autowäsche Ihre 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 Sie 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 Ihrem 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 / www.nissan-bank.de

Wenn Sie die Papierform bevorzugen, dann schlage ich folgende Lösung vor: Wenn wir die SECURPLUS hier elektronisch am Telefon aktivieren, erhalten Sie in den nächsten Tagen direkt per Post sämtliche Unterlagen dazu. Und sofern Ihnen die Absicherung doch nicht zusagt, können Sie 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.“

Mit (Ehe)-Partner absprechen

„Kein Problem, nehmen Sie sich gerne Zeit, das in Ruhe zu überlegen. Ich würde vorschlagen wir vereinbaren einfach einen Rückruftermin und dann sprechen wir nochmal miteinander?!

...

Wann passt es bei Ihnen denn zeitlich am besten?“

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 machen können. Nach der Aufnahme des elektronischen Anmeldeformulars erhalten Sie dann umgehend die Absicherungs-Bestätigung schwarz-auf-weiß per Post nach Hause. Und - vorausgesetzt natürlich, der fällige Erstbeitrag zur SECURPLUS wird fristgemäß eingelöst - genießen Sie 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 zunächst, dass Sie mit der Aufnahme einverstanden sind, durch ein deutliches „JA“.“
<i>Anschließend für beide Fälle</i>	<p>„Dann fasse ich zunächst Ihre Daten zusammen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Sie sind Frau / Herr < Vorname Nachname ></u> • <u>Ihr Geburtsdatum ist XX.XX.XXXX</u> • <u>Sie selbst sind der Kredit- / Leasingnehmer?</u> • <u>Ihre Adresse lautet ...?!</u> <p>Dann wiederhole ich noch einmal:</p> <p><u>Sie bekommen die Vertragsunterlagen und die Informationspflichten zur Versicherungsvermittlung zugesandt.</u></p> <p><u>Sie erhalten 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 Ihr Fahrzeug ein.</u></p> <p><u>Der Schutz sichert Ihr Fahrzeug, den Renault / Nissan < Modell > 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>Sie erhalten im Leistungsfall entweder eine Kostenübernahme 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. Entscheiden Sie 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, genießen Sie den vorläufigen Versicherungsschutz bereits ab dem heutigen Tag und der Schutz endet automatisch mit Ablauf des geplanten Finanzierungs- / Leasingvertrages.</u></p> <p><u>In der Versicherungsbestätigung, die Sie in den nächsten Tagen erhalten, finden Sie auch die genauen Bedingungen, sowie schriftliche Informationen zum Vermittler und zum Versicherer.</u></p> <p>Abschließend noch zwei kurze Bestimmungen zum Widerrufsrecht und zur Einzugsermächtigung.</p> <p><u>Widerrufsrecht</u> <u>Die SECURPLUS kann innerhalb einer Frist von 30 Tagen ab Datum der Versicherungsbestätigung widerrufen werden. Die näheren Einzelheiten zum Widerruf enthält die Versicherungsbestätigung.</u></p> <p><u>Einzugsermächtigung</u> <u>Außerdem ermächtigen Sie hiermit die Renault-Bank / Nissan-Bank widerruflich, die im Zusammenhang mit dem Vertrag zu entrichtenden Prämien bei Fälligkeit mittels Lastschrift von dem uns bekannten Konto einzuziehen.</u></p> <p><u>Bitte bestätigen Sie den Wunsch, die SECURPLUS für Sie - wie besprochen - zu aktivieren, mit einem deutlichen JA.“</u></p>
--	--

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!“