



Swiss  
Europcar  
Convention

Learn. Meet. Get Inspired.

**Bienvenue à nouveau!**

# Jeudi 7 décembre

9 h 05	Présentation	Daniel Rupf
9 h 45	Workshop Session A	
10 h 30	Pause café	
11 h 00	Workshop Session B	
12 h 00	New Basic Training Concept	Djavan Attafua
12 h 20	Legal & Compliance Update	Marzel Wyden
12 h 40	Synthèse	Hendrik Lütjens
puis	Lunch	



# Workshops



Swiss  
Europcar  
Convention

amag

# Workshops

## Session A

- A1 Schaden-Handling (D)
- A2 Electrifying Experiences - Customer Enthusiasm is key to success (E)
- A3 Reporting: Tips & Tricks (E)
- A4 Small and Medium Enterprises: Win & keep clients (E)
- A5 HQ der Zukunft (D)

## Session B

- B1 Gestion des sinistres (F)
- B2 Electrifying Experiences - Customer Enthusiasm is key to success (D)
- B3 Reporting: Tipps & Tricks (D)
- B4 Data-Driven Pricing: Strategies for price optimisation (E)
- B5 Camper business 2025: Go or no go? (E)
- B6 Europcar goes digital (E)



Swiss  
Europcar  
Convention

Learn. Meet. Get Inspired.

**Bienvenue à nouveau!**



Djavan Attafua

# New Basic Training Concept



Swiss  
Europcar  
Convention

amag

# Focus de la formation et objectifs



Onboarding complet



Implantation de l'entreprise



Culture d'entreprise



Déroulements / procédures



Susciter l'enthousiasme des nouveaux collaborateurs



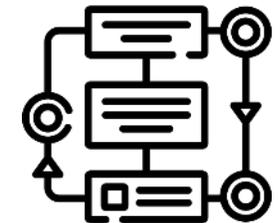
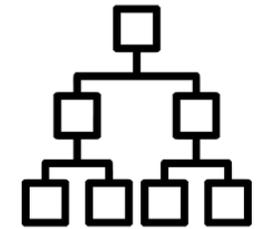
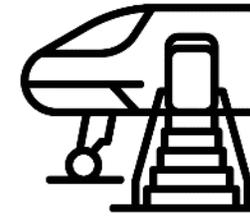
Décharger la direction d'agence



Découverte de l'entreprise et du secteur



Niveau de connaissances uniforme des nouveaux collaborateurs



# Conditions-cadres de la formation de base

- Qui?  En priorité les nouveaux CSR et SM 
- Quand?  4 à 6 semaines après l'arrivée 
- Comment?  Manifestation présentielle 
- Où?  *À définir* 
- Combien de temps?  Deux jours ouvrables 

# Contenu / Objectifs d'apprentissage – *plus que simplement Greenway*

- Portrait d'entreprise
  - local et international
  - Réseau d'agences org. et siège
- Flotte
  - Mix et composition (ACCRIS)
  - Nouveaux modèles
- Marché et concurrence
  - Marché CH
  - Concurrence
- Critères de qualité
  - Standards
  - NPS
  - Happy to Help
- Greenway
  - Fonctions ROPS courantes
  - Conseils
- Procédures
  - Processus les plus importants et les plus courants
  - T&C
  - Sécurité
- Produits
  - Retail, Broker, Corporate et Assistance
- Approche client
  - Communication
  - Ventes incrémentales
  - Image de marque

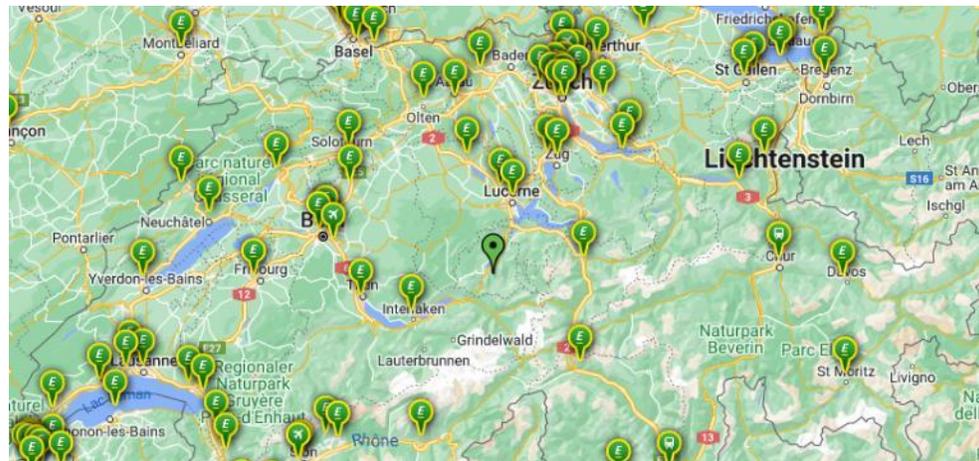
# Axes prioritaires

- Portrait d'entreprise
  - local et international
  - Réseau d'agences org. et siège
- Critères de qualité
  - Standards
  - NPS
  - Happy to Help
- Greenway
  - Fonctions ROPS courantes
  - Conseils
- Procédures
  - Processus les plus importants et les plus courants
  - T&C
  - Sécurité
- Produits
  - Retail, Broker, Corporate et Assistance
- Approche client
  - Communication
  - Ventes incrémentales
  - Image de marque

# Portrait d'entreprise



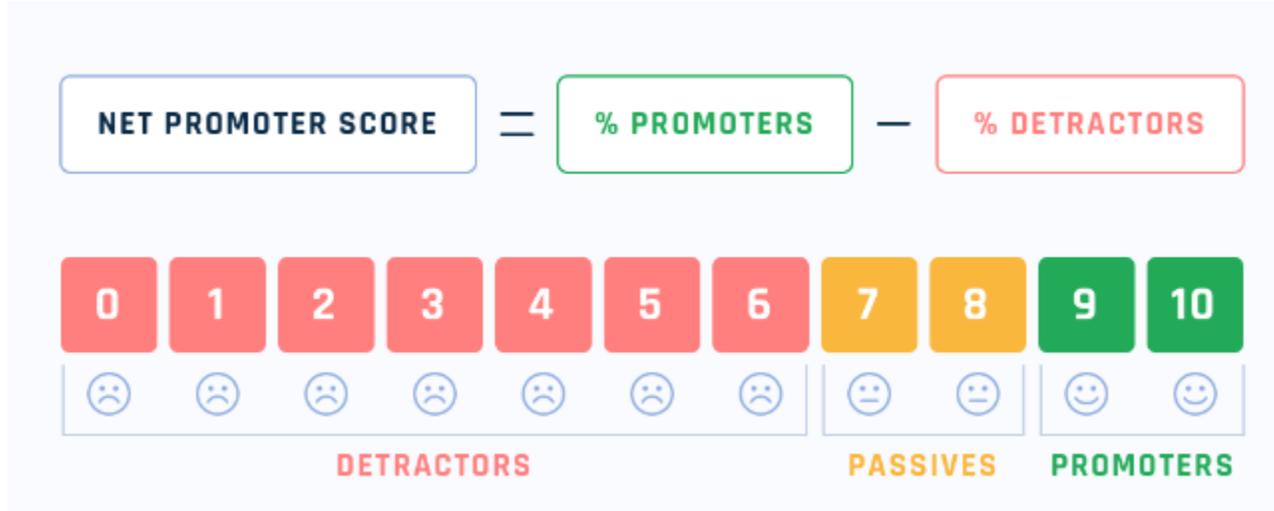
# amag



# Axes prioritaires / Objectifs d'apprentissage

- **Portrait d'entreprise**
  - local et international
  - Réseau d'agences org. et siège
- Critères de qualité
  - Standards
  - NPS
  - Happy to Help
- Greenway
  - Fonctions ROPS courantes
  - Conseils
- Procédures
  - Processus les plus importants et les plus courants
  - T&C
  - Sécurité
- Produits
  - Retail, Broker, Corporate et Assistance
- Approche client
  - Communication
  - Ventes incrémentales
  - Image de marque

# Critères de qualité



# Priorités / objectifs didactiques

- **Portrait d'entreprise**
  - local et international
  - Org. Réseau d'agences et siège
- **Critères de qualité**
  - Standards
  - NPS
  - Happy to Help
- Greenway
  - Fonctions ROPS courantes
  - Conseils
- Procédures
  - Processus les plus importants et les plus courants
  - T&C
  - Sécurité
- Produits
  - Retail, Broker, Corporate et Assistance
- Approche client
  - Communication
  - Ventes incrémentales
  - Image de marque

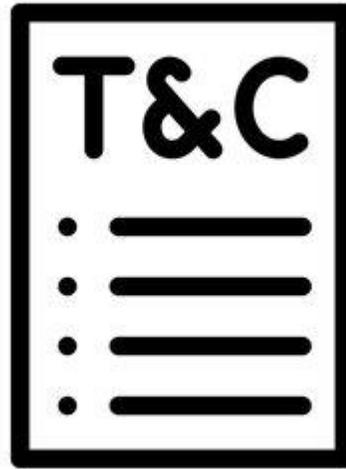
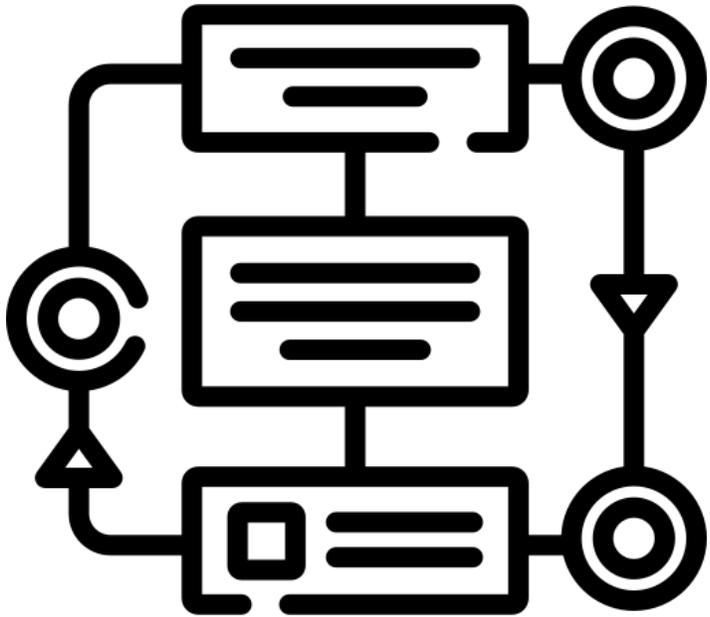
# Greenway



# Priorités / objectifs didactiques

- **Portrait d'entreprise**
  - local et international
  - Org. Réseau d'agences et siège
- **Critères de qualité**
  - Standards
  - NPS
  - Happy to Help
- **Greenway**
  - Fonctions ROPS courantes
  - Conseils
- Procédures
  - Processus les plus importants et les plus courants
  - T&C
  - Sécurité
- Produits
  - Retail, Broker, Corporate et Assistance
- Approche client
  - Communication
  - Ventes incrémentales
  - Image de marque

# Procédures



# Priorités / objectifs didactiques

- **Portrait d'entreprise**
  - local et international
  - Org. Réseau d'agences et siège
- **Critères de qualité**
  - Standards
  - NPS
  - Happy to Help
- **Greenway**
  - Fonctions ROPS courantes
  - Conseils
- **Procédures**
  - Processus les plus importants et les plus courants
  - T&C
  - Sécurité
- **Produits**
  - Retail, Broker, Corporate et Assistance
- **Approche client**
  - Communication
  - Ventes incrémentales
  - Image de marque

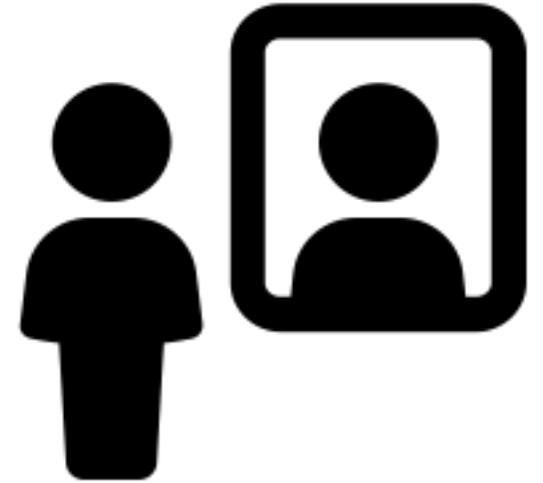
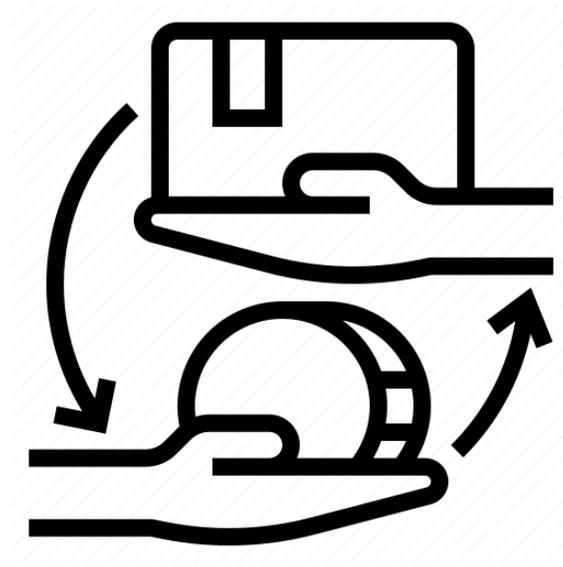
# Produits



# Priorités / objectifs didactiques

- **Portrait d'entreprise**
  - local et international
  - Org. Réseau d'agences et siège
- **Critères de qualité**
  - Standards
  - NPS
  - Happy to Help
- **Greenway**
  - Fonctions ROPS courantes
  - Conseils
- **Procédures**
  - Processus les plus importants et les plus courants
  - T&C
  - Sécurité
- **Produits**
  - Retail, Broker, Corporate et Assistance
- **Approche client**
  - Communication
  - Ventes incrémentales
  - Image de marque

# Approche client



# Après la formation

- Feed-back et évaluation
- Contrôle des objectifs didactiques / «Test»
- activité commune
- Échange commun 1 à 2 fois par an (MS Teams)

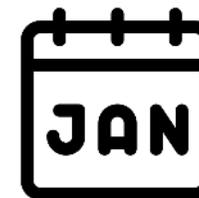


# Prochaines étapes / perspectives

À court terme



Première formation fin janvier



À moyen et long terme



Formations de rafraîchissement



Formation Ventes  
incrémentales



Formation virtuelle (p. ex.  
webinaire)





**Merci de votre attention!**



Swiss  
Europcar  
Convention

amag



Learn. Meet. Get inspired.



Marzel Wyden

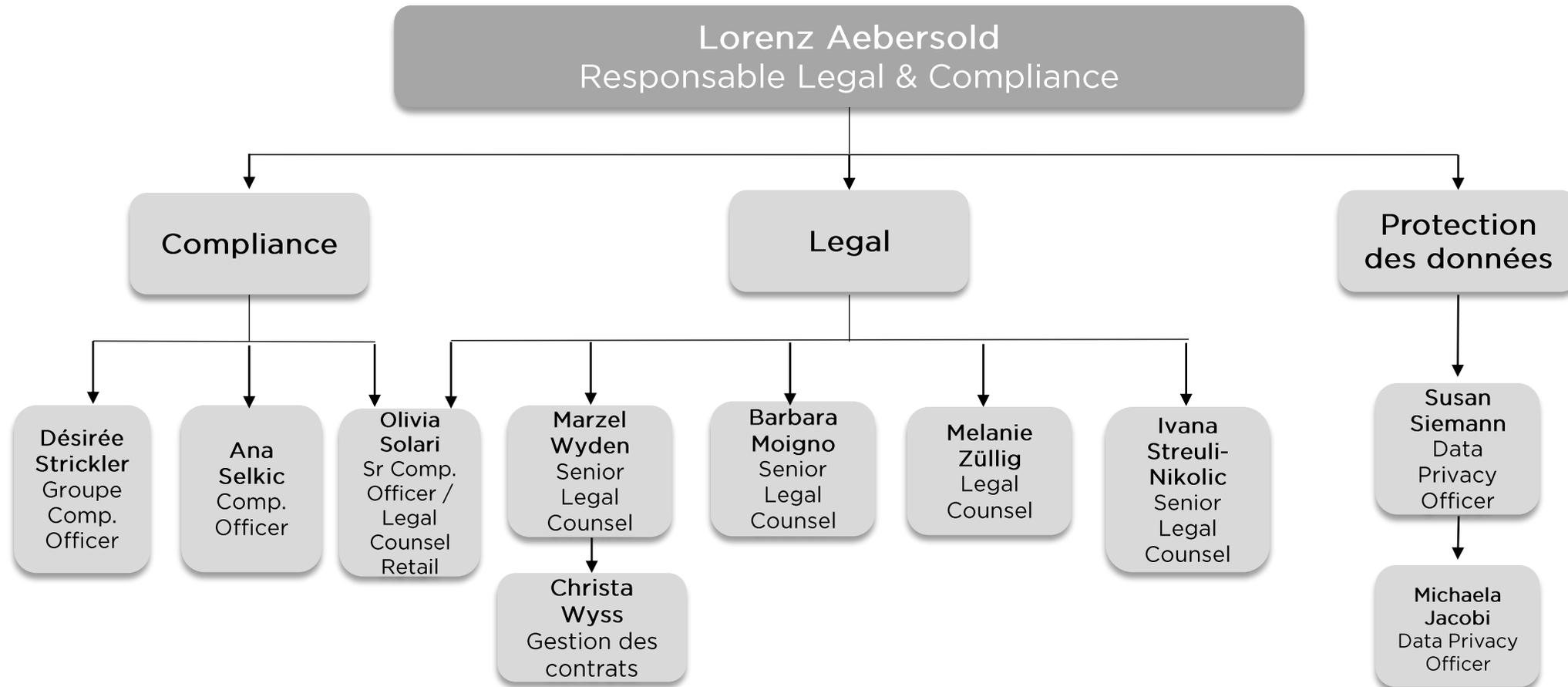
# Legal & Compliance Update



Swiss  
Europcar  
Convention

amag

# Legal & Compliance Team Organigramme



# Questions du quotidien

## Dois-je servir chaque client?

- La liberté de contrat inclut la liberté de choisir librement le partenaire contractuel (client)
- En cas de doute ou de mauvais pressentiment: refuser (ou concertation interne)
- Le refus d'un client ou d'une relation contractuelle ne doit pas être discriminatoire
- Les refus/restrictions généraux doivent être fondés sur des motifs objectifs
  - p. ex. factures impayées, dommages intentionnels, violation grave du code de la route, absence de permis de conduire

# Questions du quotidien

## **Le véhicule doit-il être équipé de pneus d'hiver en hiver?**

- En Suisse, la loi n'impose pas les pneus d'hiver, MAIS:
- En cas d'accident, l'assurance peut réduire ou refuser des prestations
- Le fait de tolérer l'utilisation d'un véhicule présentant des caractéristiques de sécurité non conformes est passible d'une amende; d'autres sanctions sont également possibles si le véhicule (équipé de pneus insuffisants) entrave la circulation
- Pneus d'hiver obligatoires dans certains pays étrangers/voisins

# Questions du quotidien

## Dois-je vérifier le permis de conduire du client?

- Pas d'original du permis de conduire valable, compréhensible ou lisible = pas de véhicule
- Le fait de confier un véhicule à une personne qui n'est pas en possession du permis requis constitue une infraction
- Contrôler la date d'expiration sur le permis de conduire (CH: pos. 4b)
- Le permis de conduire étranger perd sa validité en Suisse si le titulaire du permis réside en Suisse depuis 12 mois ou plus
- Pour les clients titulaires d'un permis de conduire étranger, toujours vérifier/demander s'ils sont domiciliés en Suisse et, si oui, depuis quand

# Questions du quotidien

## Dois-je vérifier les données personnelles et l'adresse du client?

Id	██████████	Main Driver (Y/N)	Y
Surname	██████████	First Name	██████████
		Sex	M
		Title	MR
Address ( )	RYIDIAH ALMONSH		
State/Count			
Post Cd/City	798 RYIDAH	Verified account	N
Country	SA SAUDI ARAB	Tel (00966 )	568035630
		Ext	
		Currency	SAR

- Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2023, des amendes peuvent être infligées à AMAG Services SA en tant que propriétaire de véhicule si nous ne sommes pas en mesure de communiquer le nom et l'adresse du conducteur aux autorités de poursuite pénale suisses
- L'adresse doit être complète et vraisemblable, y compris l'adresse e-mail
- Plus nous sommes en mesure de fournir d'informations plausibles, moins nous risquons d'amende

# Questions du quotidien

## À qui puis-je donner des informations sur un client/un contrat de location?

- Pas de transmission d'informations/de données à des tiers par téléphone; demander un motif
- Transmission d'informations/de données à des tiers uniquement dans la mesure nécessaire à l'exécution du contrat de location
- Transmission aux autorités pénales suisses en cas de soupçon d'infraction aux règles de la circulation, si nécessaire
- Attention aux demandes d'autorités étrangères

# Droit des cartels / droit de la concurrence

## Principes fondamentaux

### Preisabsprachen im Tessin

## Weko büsst Amag und VW-Händler mit 44 Millionen Franken

Die Eidgenössische Wettbewerbskommission Weko verdonnert ein Kartell von VW-Händlern im Tessin zu einer Busse von 44 Millionen Franken. Die sieben Kartellmitglieder, darunter die Amag, haben jahrelang die Preise von Neuwagen des VW-Konzerns abgesprochen.

Publiziert: 30.06.2022 um 07:38 Uhr | Aktualisiert: 30.06.2022 um 09:33 Uhr

### Preisabsprachen bei Schweizer VW-Garagisten?

Beim privaten Konsum ist die Schweiz nichts für Sparfüchse – so weit, so gut und so bekannt. Wenn aber auch noch die Rabatte unter den Händlern abgesprochen sind, dann ist das ein Fall für die Wettbewerbshüter.

Donnerstag, 23.05.2013, 09:05 Uhr  
Aktualisiert um 13:48 Uhr

### Weko büsst Schweizer Auto-Leasingfirmen mit 30 Millionen Franken

Die Wettbewerbskommission verhängt Bussen gegen die Finanzierungsunternehmen von Amag, BMW und Emil Frey sowie fünf weitere Leasingfirmen. Diese hätten unter anderem Absprachen über Rabatte getroffen. Mercedes-Benz hat den Fall ins Rollen gebracht – und wird nicht zur Kasse gebeten.

# Tolérance zéro concernant les accords illégaux en matière de concurrence

AMAG applique une **tolérance zéro concernant les accords illégaux en matière de concurrence!**

Quiconque participe à des accords illégaux en matière de concurrence,

- risque un carton rouge, **donc de perdre son travail**;
- encourt des **demandes en dommages et intérêts** d'AMAG;
- risque des **sanctions élevées** de la part d'AMAG;
- nuit à la **réputation** d'AMAG et de toute la branche (préjudice de réputation);
- met en péril l'activité future d'AMAG.
- Dans certains pays: **conséquences en matière de droit pénal**

Les **accords illégaux en matière de concurrence** incluent notamment des accords avec des concurrents

- sur les **prix**,
- sur les **zones**, et
- sur les **clients**.



# Exemples d'accords horizontaux illégaux en matière de concurrence

Accords sur les prix	Accords sur les partenaires commerciaux ou clients	Accords sur les zones	Accords lors d'appels d'offres	Accords sur les quantités
<ul style="list-style-type: none"><li>• Prix de vente/location</li><li>• Offres</li><li>• Rabais</li><li>• Forfaits de livraison</li><li>• Tarifs horaires</li><li>• Prix des véhicules de reprise</li><li>• Valeurs résiduelles</li><li>• Prix pour le contrôle périodique des véhicules</li><li>• etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quel client «appartient» à qui</li><li>• Quels clients sont abordés activement et lesquels ne le sont pas</li><li>• Les clients qui bénéficient d'une «bonne» offre</li><li>• etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zones de vente</li><li>• Zones de publicité (par exemple où la publicité est-elle autorisée)</li><li>• Les clients auxquels sont accordées ou non des remises dans telle ou telle région</li><li>• etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Offres fictives</li><li>• Contenu d'offres</li><li>• Entente sur une participation ou une non-participation</li><li>• etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quantités de production, d'achat et de livraison</li><li>• Quotas de production, d'achat ou de vente</li><li>• etc.</li></ul>

# Portail des directives AMAG

Home | my-amag

my.amag.ch/fr.html

amag

AMAG SERVICES COLLABORATEUR NUMÉRIQUE MARCHÉ

### Plateformes utiles

- Portail ESS/MSS
- HR Service Center
- Rexx
- PartnerNet
- Portail des directives
- AMAG Marketing Portal (AMP)
- AMAG Caisse de Pension Portail
- Business Support
- AMAG Portail du processus
- Outil de traduction
- ASA-Control (Sécurité)
- Support Informatique +41 44 846 5555

### AMAG dans les médias

- nachhaltige Mobilität mit allride  
28.11.2023 aboutfleet.ch / About Fleet Online
- AMAG/Audi x Swiss-Ski: 55 ans de partenariat et d'innovation  
29.11.2023 L'Illustré+TV8
- E-Flotte für Hausbesuche: Die Spitex Bern setzt auf nachhaltige Mobilität mit allride  
28.11.2023 aboutfleet.ch / About Fleet Online
- Die Spitex Bern setzt auf nachhaltige Mobilität mit allride  
28.11.2023 amag.ch / AMAG
- MERCI VON DER AMAG  
01.12.2023 Spirit Magazin

# Portail des directives AMAG

Mes politiques

Trier / Grouper ⌵

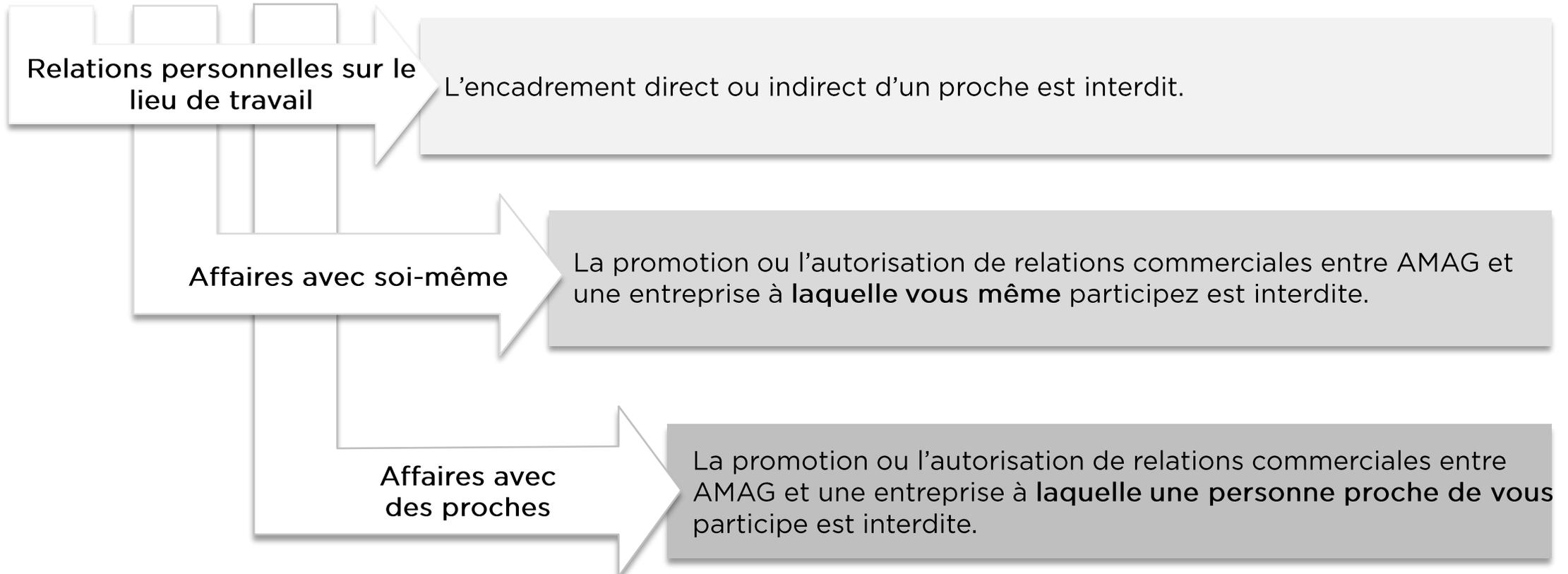
✓ Certifiée(s)

Il existe actuellement entre autres des instructions sur les thèmes de conformité suivants:

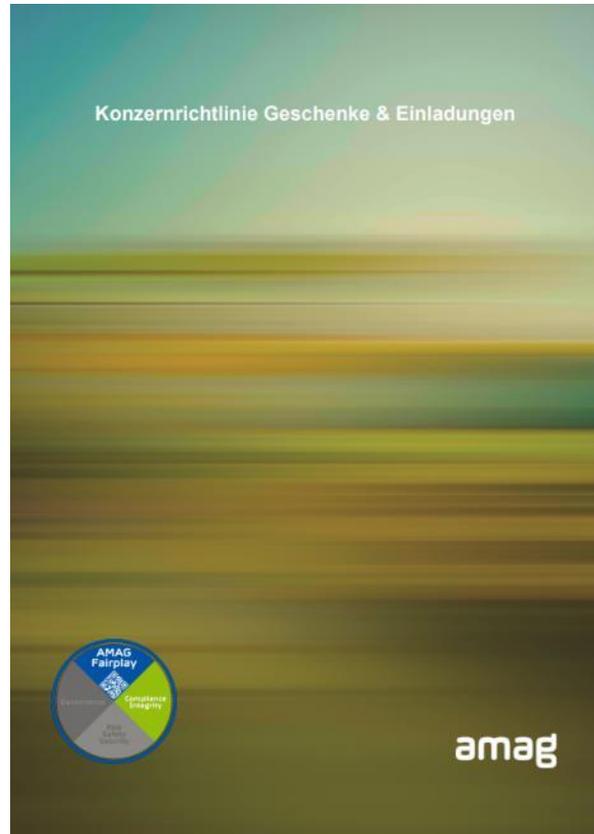
- Principes de conduite du groupe AMAG
- Directive du groupe relative au droit des cartels
- Notices droit des cartels
- Directive de groupe relative à la lutte contre la corruption
- Directive de groupe relative aux cadeaux et invitations
- Directive de groupe relative à la gestion des conflits d'intérêts et activités externes
- Directive du groupe relative à la protection des données
- Directive de groupe relative à lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

# Directive de groupe relative à la gestion des conflits d'intérêts et activités externes

Circonstances susceptibles de donner lieu à un conflit d'intérêts



# Directive de groupe relative aux cadeaux et invitations



La directive de groupe contient différentes réglementations relatives à la **remise ou la réception** de cadeaux et d'invitations.

Les cadeaux et invitations (liste non exhaustive):

- doivent **toujours avoir un caractère approprié**;
- **ne doivent pas** influencer de manière démesurée le destinataire;
- doivent toujours être adressés à **l'adresse professionnelle**;
- ne doivent pas être liés à des **négociations contractuelles**;
- ne doivent pas être offerts en **espèces**.

Les cadeaux et invitations supérieurs à CHF 200.- doivent toujours avoir été préalablement approuvés par le supérieur et par Legal & Compliance!



Learn. Meet. Get inspired.



Swiss  
Europcar  
Convention

**Merci!**



Learn. Meet. Get inspired.