



Swiss  
Europcar  
Convention

Learn. Meet. Get Inspired.

**Willkommen zurück!**

# Donnerstag, 7. Dezember

09:05 Uhr	Input-Referat	Daniel Rupf
09:45 Uhr	Workshop Session A	
10:30 Uhr	Kaffeepause	
11:00 Uhr	Workshop Session B	
12:00 Uhr	New Basic Training Concept	Djavan Attafua
12:20 Uhr	Legal & Compliance Update	Marzel Wyden
12:40 Uhr	Wrap-Up	Hendrik Lütjens
danach	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.

**Willkommen zurück!**



Djavan Attafua

# New Basic Training Concept



Swiss  
Europcar  
Convention

amag

# Fokus des Trainings und Ziele



komplettes Onboarding



Unternehmensaufstellung



Firmenkultur



Abläufe / Procedures



Neue Mitarbeitende begeistern



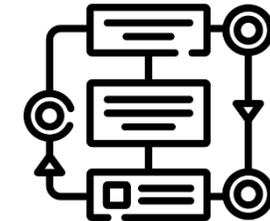
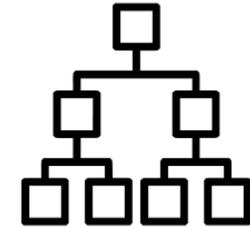
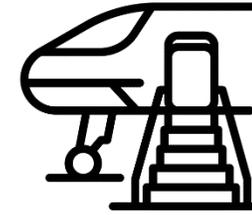
Stationsleitung entlasten



Kennenlernen Unternehmen und Branche



Einheitlicher Wissenstand neuer Mitarbeitenden



# Rahmenbedingungen Basic Training

• Wer?		Primär neue CSRs und SMs	
• Wann?		4-6 Wochen nach Eintritt	
• Wie?		Präsenzveranstaltung	
• Wo?		<i>to be defined</i>	
• Wie lange?		Zwei Arbeitstage	

# Inhalt / Lernziele - *mehr als nur Greenway*

- Firmenportrait
  - lokal & international
  - Org. Stationsnetz & HQ
- Flotte
  - Mix & Aufbau (ACCRIS)
  - Neue Modelle
- Markt & Mitbewerber
  - Markt CH
  - Mitbewerber
- Qualitätsmerkmale
  - Standards
  - NPS
  - Happy to help
- Greenway
  - Gängige ROPS-Funktionen
  - Tipps
- Procedures
  - wichtigsten und gängigste Abläufe
  - T&C
  - Sicherheit
- Produkte
  - Retail, Broker, Corporate und Assistance
- Kundenapproach
  - Kommunikation
  - Incremental Sales
  - Erscheinungsbild

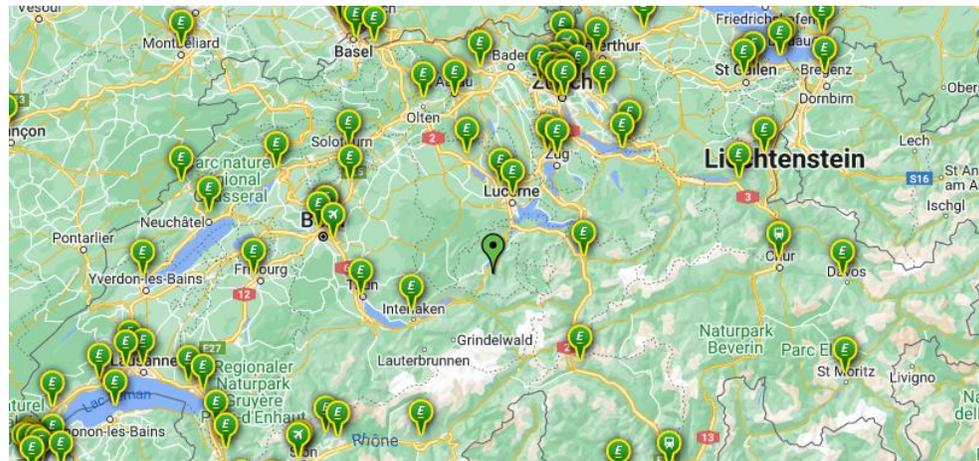
# Schwerpunkte

- Firmenportrait
  - lokal & international
  - Org. Stationsnetz & HQ
- Qualitätsmerkmale
  - Standards
  - NPS
  - Happy to help
- Greenway
  - Gängige ROPS-Funktionen
  - Tipps
- Procedures
  - wichtigsten und gängigste Abläufe
  - T&C
  - Sicherheit
- Produkte
  - Retail, Broker, Corporate und Assistance
- Kundenapproach
  - Kommunikation
  - Incremental Sales
  - Erscheinungsbild

# Firmenportrait



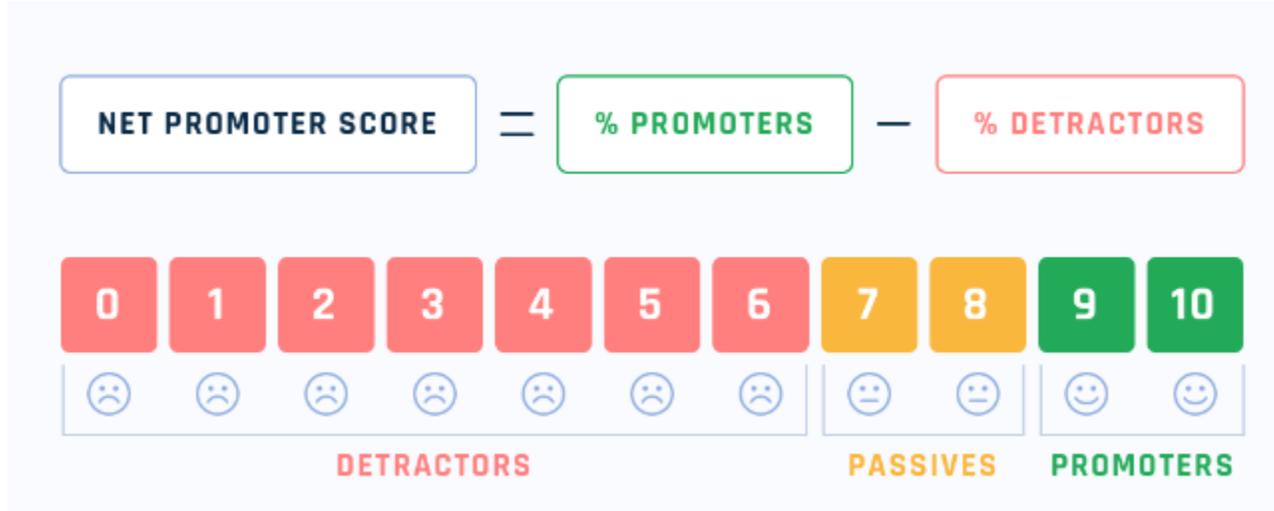
# amag



# Schwerpunkte / Lernziele

- **Firmenportrait**
  - **lokal & international**
  - **Org. Stationsnetz & HQ**
- **Qualitätsmerkmale**
  - Standards
  - NPS
  - Happy to help
- **Greenway**
  - Gängige ROPS-Funktionen
  - Tipps
- **Procedures**
  - wichtigsten und gängigste Abläufe
  - T&C
  - Sicherheit
- **Produkte**
  - Retail, Broker, Corporate und Assistance
- **Kundenapproach**
  - Kommunikation
  - Incremental Sales
  - Erscheinungsbild

# Qualitätsmerkmale



# Schwerpunkte / Lernziele

- **Firmenportrait**
  - lokal & international
  - Org. Stationsnetz & HQ
- **Qualitätsmerkmale**
  - Standards
  - NPS
  - Happy to help
- Greenway
  - Gängige ROPS-Funktionen
  - Tipps
- Procedures
  - wichtigsten und gängigste Abläufe
  - T&C
  - Sicherheit
- Produkte
  - Retail, Broker, Corporate und Assistance
- Kundenapproach
  - Kommunikation
  - Incremental Sales
  - Erscheinungsbild

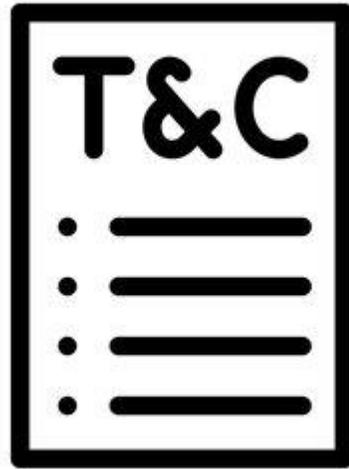
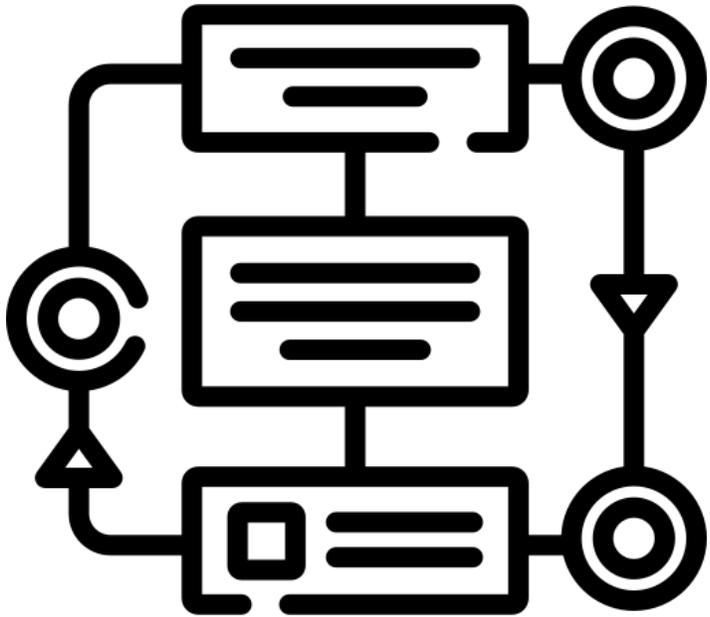
# Greenway



# Schwerpunkte / Lernziele

- **Firmenportrait**
  - lokal & international
  - Org. Stationsnetz & HQ
- **Qualitätsmerkmale**
  - Standards
  - NPS
  - Happy to help
- **Greenway**
  - Gängige ROPS-Funktionen
  - Tipps
- Procedures
  - wichtigsten und gängigste Abläufe
  - T&C
  - Sicherheit
- Produkte
  - Retail, Broker, Corporate und Assistance
- Kundenapproach
  - Kommunikation
  - Incremental Sales
  - Erscheinungsbild

# Procedures



# Schwerpunkte / Lernziele

- **Firmenportrait**
  - lokal & international
  - Org. Stationsnetz & HQ
- **Qualitätsmerkmale**
  - Standards
  - NPS
  - Happy to help
- **Greenway**
  - Gängige ROPS-Funktionen
  - Tipps
- **Procedures**
  - wichtigsten und gängigste Abläufe
  - T&C
  - Sicherheit
- **Produkte**
  - Retail, Broker, Corporate und Assistance
- **Kundenapproach**
  - Kommunikation
  - Incremental Sales
  - Erscheinungsbild

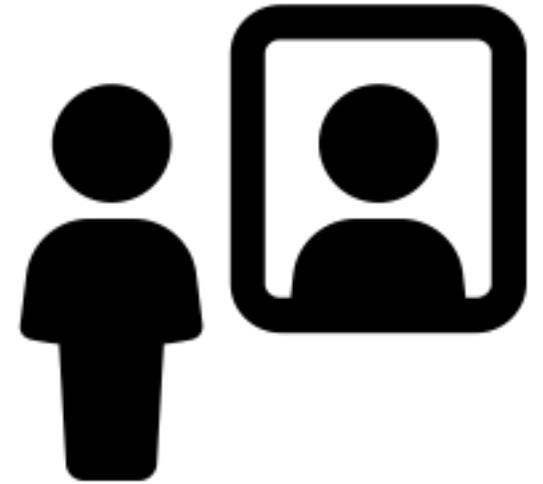
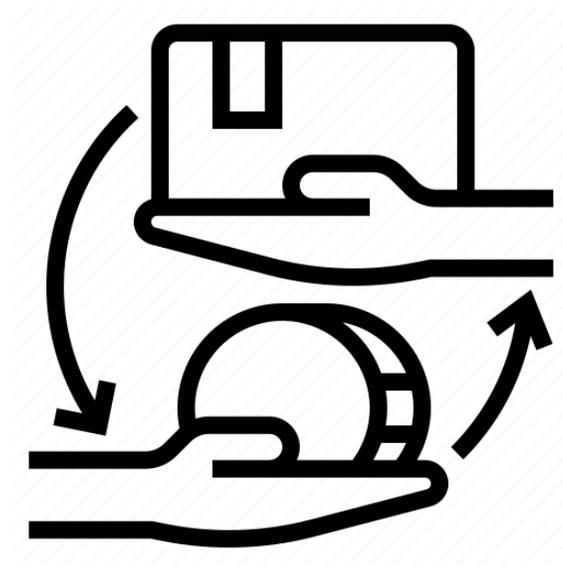
# Produkte



# Schwerpunkte / Lernziele

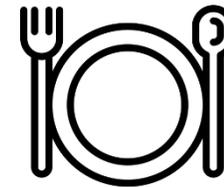
- **Firmenportrait**
  - lokal & international
  - Org. Stationsnetz & HQ
- **Qualitätsmerkmale**
  - Standards
  - NPS
  - Happy to help
- **Greenway**
  - Gängige ROPS-Funktionen
  - Tipps
- **Procedures**
  - wichtigsten und gängigste Abläufe
  - T&C
  - Sicherheit
- **Produkte**
  - Retail, Broker, Corporate und Assistance
- Kundenapproach
  - Kommunikation
  - Incremental Sales
  - Erscheinungsbild

# Kundenapproach



# Nach dem Training

- Feedback & Evaluation
- Lernzielkontrolle / «Test»
- gemeinsame Aktivität
- 1-2 Mal pro Jahr gemeinsamer Austausch (MS Teams)

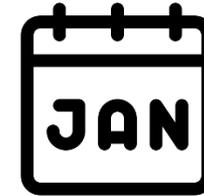


# Next steps / Ausblick

Kurzfristig



erstes Training Ende Januar



Mittel- und langfristig



Refresh Trainings



Incremental Sales Training



virtuelles Training (z.B. Webinar)





**Vielen Dank für Eure  
Aufmerksamkeit!**



Swiss  
Europcar  
Convention

amag



Learn. Meet. Get inspired.



Marzel Wyden

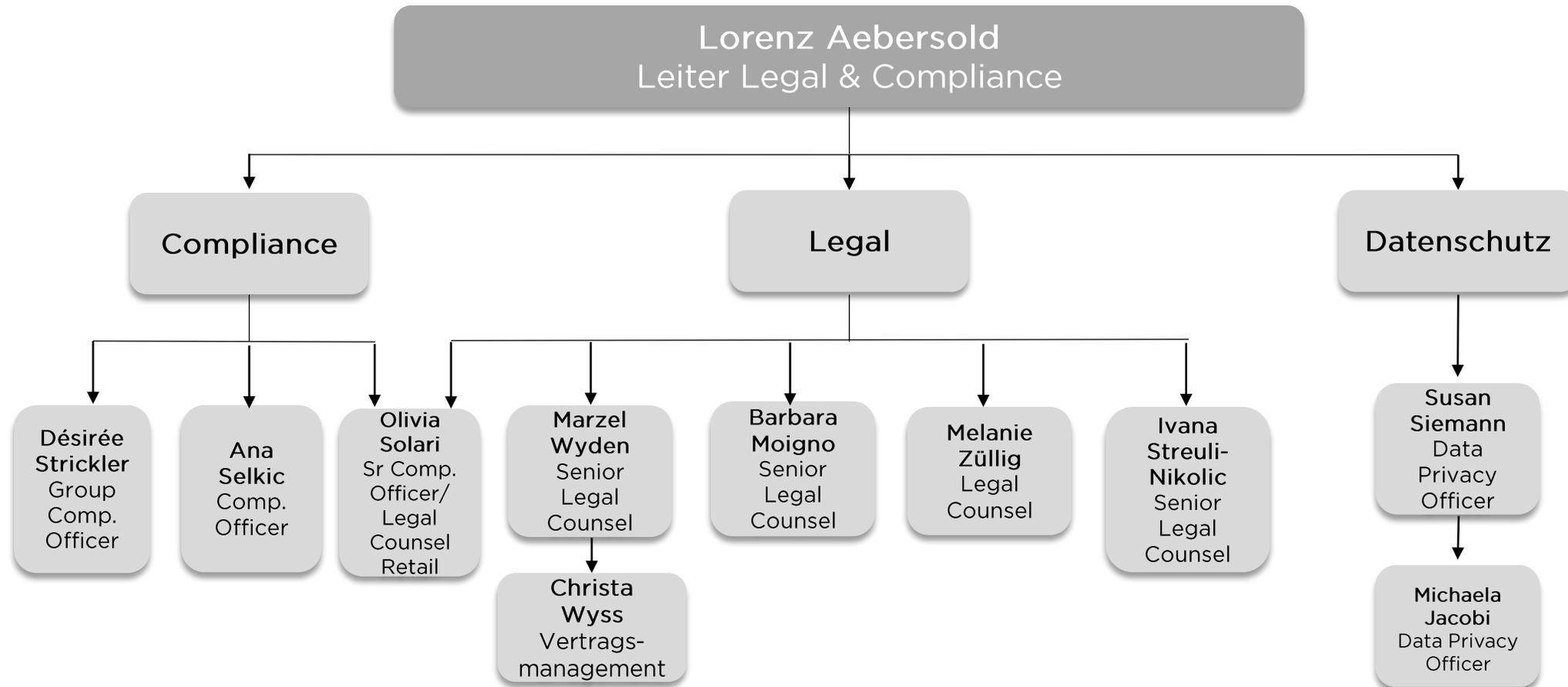
# Legal & Compliance Update



Swiss  
Europcar  
Convention

amag

# Legal & Compliance Team Organigramm



# Fragen aus dem Alltag

## Muss ich jeden Kunden bedienen?

- Vertragsfreiheit schliesst Freiheit mit ein, den Vertragspartner (Kunde) frei zu wählen
- Im Zweifelsfall oder bei einem unguten Gefühl: Ablehnen (oder interne Rücksprache)
- Ablehnung eines Kunden bzw. einer Vertragsbeziehung darf nicht diskriminierend sein
- Generelle Ablehnung/Einschränkungen sollten sich auf sachliche Gründe stützen
  - z.B. unbezahlte Rechnungen, absichtliche Schäden, grobe Verkehrsregelverletzung, fehlende Fahrberechtigung

# Fragen aus dem Alltag

## Muss das Fahrzeug im Winter mit Winterreifen ausgestattet sein?

- In der Schweiz besteht keine gesetzliche Winterreifenpflicht, ABER:
- Im Falle eines Unfalles kann die Versicherung Leistungen kürzen oder ablehnen
- Duldung des Gebrauchs eines nicht betriebssicheren Fahrzeugs kann mit Busse bestraft werden; zudem sind weitere Strafen möglich, wenn durch das (ungenügend bereifte) Fahrzeug der Verkehr behindert wird
- Winterreifenpflicht in gewissen ausländischen Staaten/Nachbarstaaten

# Fragen aus dem Alltag

## Muss ich den Führerausweis des Kunden prüfen?

- Kein gültiger und verständlicher bzw. lesbarer Führerausweis im Original = kein Fahrzeug
- Überlassen eines Fahrzeugs an eine Person, die den erforderlichen Ausweis nicht hat, ist eine Straftat
- Ablaufdatum auf dem Führerausweis kontrollieren (CH: Pos. 4b)
- Ausländischer Führerausweis verliert Gültigkeit in der Schweiz, wenn der Führerausweisinhaber seit 12 Monaten oder mehr in der Schweiz wohnhaft ist
- Bei Kunden mit ausländischen Führerausweisen immer prüfen/nachfragen, ob der Kunde Wohnsitz in der Schweiz hat, und wenn ja, seit wann

# Fragen aus dem Alltag

## Muss ich die Personalien und Adresse des Kunden prüfen?

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

- Seit 1. Oktober 2023 können Strassenverkehrsbussen AMAG Services AG als Fahrzeughalterin auferlegt werden, wenn wir gegenüber den Schweizer Strafverfolgungsbehörden Namen und Adresse des Lenkers nicht nennen können
- Adresse muss vollständig und mind. plausibel sein, inkl. E-Mailadresse
- Je mehr und plausiblere Informationen wir liefern können, desto eher können wir einer Busse entgehen

# Fragen aus dem Alltag

## Wem darf ich Auskunft über einen Kunden/ein Mietverhältnis geben?

- Keine Weitergabe von Informationen/Daten an Dritte per Telefon; Grundangabe verlangen
- Weitergabe von Informationen/Daten an Dritte nur, soweit zur Erfüllung des Mietvertrags notwendig
- Weitergabe an Schweizer Strafverfolgungsbehörden bei Verdacht auf Verkehrsregelverletzung, soweit nötig
- Achtung bei Anfragen von ausländischen Behörden

# Kartellrecht / Wettbewerbsrecht

## Grundlagen

### 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 Zinsen getroffen. Mercedes-Benz hat den Fall ins Rollen gebracht – und wird nicht zur Kasse gebeten.

# Nulltoleranz bei illegalen Wettbewerbsabreden

Bei AMAG gilt **Nulltoleranz bei illegalen Wettbewerbsabreden!**

Wer sich an illegalen Wettbewerbsabreden beteiligt,

- sieht die rote Karte, **verliert also seinen Job**
- riskiert **Schadenersatzforderungen** von AMAG
- riskiert **hohe Bussen** für AMAG
- schadet dem **Ruf** der AMAG und der ganzen Branche (Reputationsschäden)
- setzt das **zukünftige Geschäft** von AMAG aufs Spiel
- In gewissen Ländern: **Strafrechtliche Konsequenzen**

**Illegale Wettbewerbsabreden** sind namentlich Abreden mit Wettbewerbern

- über **Preise**,
- über **Gebiete**, und
- über **Kunden**.



# Beispiele von illegalen horizontalen Wettbewerbsabsprachen

Preisabreden	Geschäftspartner- bzw. Kundenabreden	Gebietsabreden	Absprachen bei Ausschreibungen	Mengenabreden
<ul style="list-style-type: none"><li>• Verkaufs-/Vermietpreise</li><li>• Offerten</li><li>• Rabatte</li><li>• Ablieferungspauschalen</li><li>• Stundensätze</li><li>• Preise für Eintauschfahrzeuge</li><li>• Restwerte</li><li>• Preise für MFK-Bereitstellung</li><li>• Etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wem «gehört» welcher Kunde</li><li>• Welche Kunden werden aktiv angesprochen und welche nicht</li><li>• Welchen Kunden wird eine «gute» Offerte gemacht</li><li>• Etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Absatzgebiete</li><li>• Werbegebiete (z.B. wo darf Werbung geschaltet werden)</li><li>• Welchen Kunden aus welcher Region gibt man Rabatte und welchen nicht</li><li>• Etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Scheinangebote</li><li>• Inhalt von Angeboten</li><li>• Abstimmung über Teilnahme bzw. Nichtteilnahme</li><li>• Etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Produktions-, Bezugs- oder Liefermengen;</li><li>• Produktions-, Einkaufs- oder Verkaufsquoten</li><li>• Etc.</li></ul>

# AMAG Richtlinienportal

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://my.amag.ch/de.html#>. A yellow arrow labeled '1' points to the URL bar. Below the browser, the website header features the 'amag' logo and navigation links: 'DIE AMAG', 'DIENSTLEISTUNGEN', 'MITARBEITENDE', and 'DIGITAL'. The 'DIENSTLEISTUNGEN' link is highlighted in blue. The main content area is divided into three columns:

- Nützliche Plattformen**
  - ESS/MSS Portal
  - Organigramme-Tool (Interne Explorer verwenden)
  - PartnerNet
  - Richtlinien Portal
  - AMAG Marketing Portal (AMP)
  - Übersetzungstool
  - IT-Support +41 44 846 55 55
- Wissenswertes**
  - Mitarbeiterhandbuch
  - Mitarbeiterkonditionen für Fahrzeuge
  - Konstante Vergünstigungen
- Die AMAG in den Medien**
  - Hauptausgabe
  - Die Stiftung für Konsumentenschutz wollte, dass Besitzer von Autos des Konzerns VW wegen des Abgasskandals finanziell entschädigt würden  
31.07.2020 Radio SRF 1 / Echo der Zeit
  - SKS scheidet mit Klage gegen Amag und VW  
01.08.2020 SRF 1 / SRF Newsflash

A second yellow arrow labeled '2' points to the 'Richtlinien Portal' link in the 'Nützliche Plattformen' section.

# AMAG Richtlinienportal

## Meine Richtlinien

[Sortieren / Gruppieren / Filtern](#)

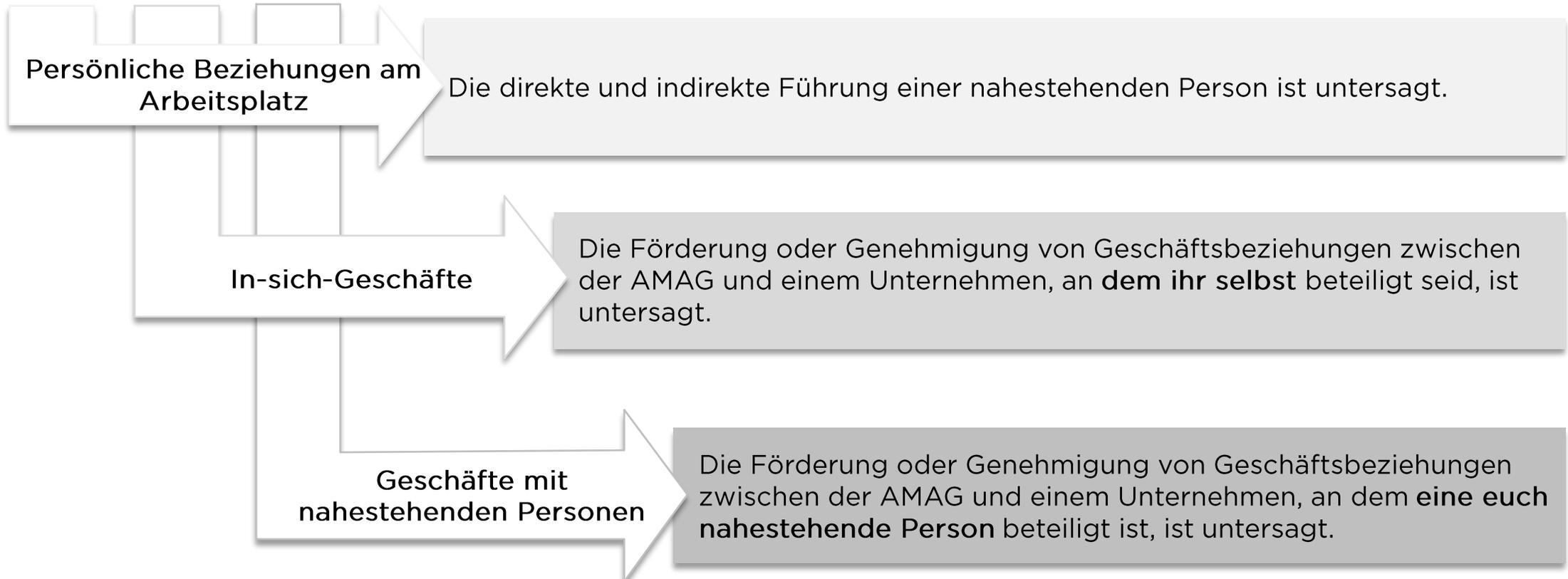
▼ Bestätigt

Aktuell bestehen unter anderem Anweisungen zu folgenden Compliance Themen:

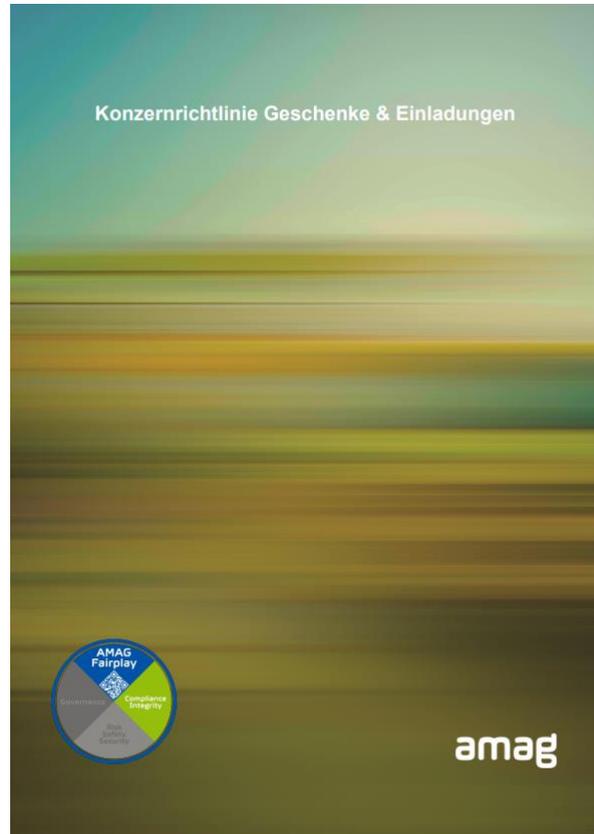
- Verhaltensgrundsätze der AMAG Gruppe
- Konzernrichtlinie Kartellrecht
- Merkblätter Kartellrecht
- Konzernrichtlinie Anti-Korruption
- Konzernrichtlinie Geschenke und Einladungen
- Konzernrichtlinie zum Umgang mit Interessenkonflikten und externen Tätigkeiten
- Konzernrichtlinie Datenschutz
- Konzernrichtlinie Bekämpfung der Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung

# Konzernrichtlinie zum Umgang mit Interessenkonflikten und externen Tätigkeiten

Umstände, die zu einem Interessenkonflikt führen können



# Konzernrichtlinie zu Geschenken und Einladungen



Die Konzernrichtlinie enthält verschiedene Regelungen hinsichtlich der **Vergabe oder Annahme** von Geschenken und Einladungen.

Geschenke und Einladungen (keine abschliessende Auflistung):

- müssen **stets angemessen** sein,
- dürfen den Empfänger **nicht unangemessen beeinflussen**,
- müssen immer an die **Geschäftsadresse** adressiert sein,
- dürfen nicht im Zusammenhang mit **Vertragsverhandlungen** stehen,
- dürfen nicht in Form von **Bargeld** geschenkt werden

Geschenke und Einladungen **über CHF 200 müssen stets vorgängig vom Vorgesetzten und von Legal & Compliance bewilligt** werden!



Learn. Meet. Get inspired.



Swiss  
Europcar  
Convention

**Danke!**



Learn. Meet. Get inspired.