

Corona-Krise: Tipps für Betriebe im Umgang mit Kunden

- Die Gesundheit von Kunden und Mitarbeitern hat höchste Priorität. Ruhe bewahren und Mitarbeiter auf gleichen Informationsstand bringen gemäss den empfohlenen Massnahmen von Bund, Kanton und BAG. Den Massnahmen von Bund, Kanton und BAG sind unbedingt Folge zu leisten.
- Proaktive Steuerung der Kommunikation auf digitale Kanäle (E-Mail, Skype, Messenger etc.).
- Hinweis auf Webseite und Social Media, dass der Besuch (je nach Kanton!) möglich, eingeschränkt oder untersagt ist, jedoch bitte vorab auf Dringlichkeit abgewogen werden sollte. Hinweis auf Telefon-, E-Mail-Kontakt für dringende Arbeiten.
- Desinfizieren von Fahrzeugschlüssel, Lenkräder, Türfallen, Schalthebel, Gurtschnallen, Touchscreens, Tankdeckel usw. bei der Fahrzeugübergabe. Allzweckreiniger reicht für die Reinigung nicht – bestellen Sie deshalb bei Ihrem Lieferanten Desinfektionsmittel.
- Einmal-Lenkradschoner sowie Schutzmaterial für Sitz und Schalthebel verwenden und bei jedem Fahrzeugwechsel Hände desinfizieren. Einsatz von Einweghandschuhen ist ratsam. Nach dem Entsorgen der Handschuhe die Hände mit dem Desinfektionsmittel desinfizieren.
- Kunden darauf hinweisen, dass Sie den Fahrzeugschlüssel direkt im KeyDrop/Schlüssel-Safe einwerfen/abholen können.
- Kostenloser Hol- und Bring-Service anbieten, bei Bedarf mit Ersatzwagen. Barzahlungen vermeiden.
- Schild im Eingangsbereich aufstellen mit der Bitte auf Händeschütteln zu verzichten und Abstand zu Mitarbeitern/Kunden einzuhalten.
- Desinfektionsmittel und Handcreme mit entsprechendem Hinweis im Eingangsbereich platzieren.
- Lieferschwierigkeiten von Ersatzteilen/Fahrzeugen in der Terminplanung berücksichtigen.
- Verplanbare Werkstattkapazitäten gegebenenfalls reduzieren, da mit einem Ausfall an Mitarbeitern zu rechnen ist. Eventplanung und Home Office für Büromitarbeiter prüfen.
- Digitale Tools sinnvoll einsetzen: Beispiel: Sympathisches Video von Betrieb und Mitarbeiter aufnehmen und als vertrauensbildende Massnahmen veröffentlichen, Kundenkommunikation/Vorstellung des Fahrzeugs via Skype etc.
- Strassenverkehrsämter sind für dringende Anliegen auch per Telefon/E-Mail erreichbar, persönliche Besuche auf den Ämtern sind zu vermeiden. Kontrollschilder und Ausweise können auch per Post zugestellt werden.

Nach dem Tanken die Hände desinfizieren, da die Zapfpistole eine richtige Bakterien- beziehungsweise Virenschleuder sein kann!

Wichtig: Nehmen Sie als KOPAS Ihre Verantwortung im Betrieb wahr und setzen Sie sich aktiv dafür ein, dass die vom BAG geforderten Anweisungen umgesetzt werden.