



Kundeninformationen zur aktuellen Situation.

Hygiene- und Schutzmaßnahmen bei Autohaus Riess.

#SafetyFirst

#BleibtGesund

#StayConnected



Liebe Kunden und Interessenten des Autohaus Riess,

Wir sehen uns als Unternehmen in der Verantwortung, unsere Kunden und Mitarbeiter angepasst zur aktuellen Situation zu schützen. Die Einhaltung von Hygienevorschriften und die Umstellung des Kundenkontakts können in hohem Maße dazu beitragen, das Infektionsrisiko zu minimieren. Daher haben wir bereits umfangreiche Maßnahmen ergriffen, um den täglichen Kontakt unbedenklich aufrecht zu erhalten. Wir bitten auch Sie, uns dabei zu unterstützen, die nötigen Verhaltensregeln einzuhalten – für ein verantwortungsvolles Miteinander.



Diese präventiven Maßnahmen haben wir für Sie an unseren Standorten umgesetzt

- Sensibilisierung unserer Mitarbeiter
- Einhaltung von Schutzmaßnahmen sowie Hygiene- und Verhaltensvorschriften
- Regelmäßige Desinfektion aller Touchpoints im Kundenkontaktbereich (Fahrzeuge im Showroom, Tische und Stühle etc.)
- Vertagung oder Absage von Veranstaltungen

Die Bindung zu unseren Kunden ist geprägt von wertschätzendem, persönlichem Kontakt. Auch uns mag es schwerfallen, diesen auf **ein Minimum zu reduzieren** und selbstverständlich können Gesprächstermine nicht komplett eingeschränkt werden.

Ziel unserer Präventionsmaßnahmen ist es jedoch, den persönlichen Kontakt auf das Nötigste zu beschränken.

Uns steht eine Vielzahl von alternativen Medien zur Verfügung, die wir in der aktuellen Situation nutzen können. Daher möchten wir Ihnen **Tipps** zur Hand geben, um die **Gesprächstermine so kurz und effizient wie möglich** zu halten.

Vorbereitung auf einen persönlichen Termin:

- Notieren Sie sich Ihre Fragen vor dem Termin und informieren Sie sich online über Ihre Fahrzeugwünsche und -ausstattung
- Übermitteln Sie dem Verkäufer den Online Code Ihrer Fahrzeug-Konfiguration
- Teilen Sie uns alle Wünsche und Informationen bei der telefonischen Terminvereinbarung mit
- Bereiten Sie alle Unterlagen sorgfältig vor, bringen Sie Formulare ausgefüllt und unterschrieben mit
- Bezahlen Sie bevorzugt kontaktlos mit Ihrer Bankkarte

Bei Fahrzeugauslieferungen und Probefahrten:

- Lesen Sie vorab die Bedienungsanleitung im Internet oder laden Sie sich die Guides App auf Ihr Smartphone
[HIER KLICKEN](http://www.mercedes-benz.de/passengercars/service-finance/manuals/stage.module.html) oder Link kopieren: www.mercedes-benz.de/passengercars/service-finance/manuals/stage.module.html
- Sehen Sie sich Kurzvideos mit nützlichen Tipps und Tricks einzelner Bedienfunktionen an
[HIER KLICKEN](http://www.mercedes-benz.de/passengercars/contact/kundencenter-bremen/start/quick-tips-videos/) oder Link kopieren: www.mercedes-benz.de/passengercars/contact/kundencenter-bremen/start/quick-tips-videos/

Allgemeine Kontaktaufnahme per Telefon und E-Mail: Unsere Mitarbeiter im Verkauf und Service bleiben natürlich gerne mit Ihnen in Kontakt – bevorzugt jedoch über die digitalen Kommunikationswege. Die Kontaktdaten der Ansprechpartner finden Sie unter www.riess-gruppe.de/standorte

Teile- und Zubehörbestellungen:

- Bestellung der Ersatzteile per Telefon, E-Mail oder (wo vorhanden) über den Webparts Onlineshop
- Kontaktarme Abholung oder Lieferung der Waren durch unseren Versanddienstleister UPS

Verkauf:

- Fahrzeugsuche für Neu- und Gebrauchtwagen über unsere Website www.riess-gruppe.de
- Fahrzeugkonfiguration auf www.mercedes-benz-riess.de und Zusendung des Online Codes per E-Mail an den Verkäufer
- Nutzung der Mercedes-Benz Apps: cAR App, mercedes me App, EQ ready App
- Verzicht bzw. Verschiebung einer ausführlichen Fahrzeugeinweisung bei Auslieferungen und Probefahrten

Service:

- Kontaktarme und kontaktlose Fahrzeugübergabevarianten für Servicekunden
- Besprechung von durchzuführenden Arbeiten und ggf. Erweiterungen über Telefon, E-Mail und Visible Workshop

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!