

PLAN D'ACTION COVID 19

Mise à jour le 20/03/2020 par Sébastien IMBERT

Mise à jour le 23/03/2020 par Sébastien IMBERT

SERVICE COMPTABILITE

- Télétravail pour assurer les opérations courantes du service

PERMANENCE SERVICE COMMERCIAL VN/VO

- Call Center en télétravail pour assurer une permanence commerciale de 9h00 à 17h00 via CHAT ou MAIL



- Transfert des appels téléphoniques des sites « la centrale » et le « bon coin » vers Sébastien Buffeteau, responsable VO du Groupe.
→ Offre de reprise et commerciale envoyée au client par mail dans la journée
- Leads provenant du Chat ou Mail VN/VO envoyés par le Call Center au directeur de marque et/ou de site et saisie dans un fichier commun accessible en temps réel.
 - FORD, JAGUAR, LAND ROVER et VOLVO : Logiciel V12 accessible en télétravail
→ Possibilité d'envoyer une offre commerciale dans la journée

- BMW, MINI : Logiciel SA3 accessible par clé VPN sur poste de chef des ventes
→ Possibilité de faire une configuration sur le configurateur constructeur avec le client et d'adresser une offre SA3 au client sous 48 heures.
- Cas particulier d'une reprise VO : Estimation du montant de la reprise avec le logiciel SCAN PRICE et estimation des frais en visioconférence.

PERMANENCE SERVICE APRES-VENTE

- Permanence téléphonique de 9h00 à 17h00 vers Jean François Hablitz, responsable SAV du Groupe sur un téléphone portable dédié.



- Ouverture des ateliers entre 1 jour et 3 jours par semaine pour pouvoir accueillir les urgences de mobilité de nos clients :
 - Equipes réduites avec 2 mécaniciens au Minimum (Ou à défaut, 1 mécanicien avec encadrement par un réceptionnaire ou un chef d'atelier), 1 magasinier et 1 réceptionnaire/chef d'atelier.
 - Mise à jour d'un planning des présences accessible en ligne en temps réel.
 - Accueil très restreint au public : Fermeture du portail d'entrée et accueil sur Rendez-vous uniquement

CONSIGNES DE SECURITE

- Pas de réunion de plus de 3 personnes

- Prévoir un espace de 2 mètres au minimum lors de toutes interactions
- Application des gestes barrières et lavage des mains toutes les heures

COVID-19

CORONAVIRUS, POUR SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES



**Se laver très régulièrement
les mains**



**Tousser ou éternuer
dans son coude**



**Utiliser un mouchoir
à usage unique et le jeter**



**SI VOUS ÊTES MALADE
Porter un masque
chirurgical jetable**



**Vous avez des questions
sur le coronavirus ?**

[GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS](https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus)

0 800 130 000

(appel gratuit)