



Verantwortungsvolle Verkaufspraktiken

12/03/2024 Ein fairer und vertrauensvoller Umgang mit den Kunden bildet die Basis der Vertriebsaktivitäten von Porsche. Gezielte Trainingsmaßnahmen sollen in den Handelsorganisationen ethische Grundsätze vermitteln und für mehr Nachhaltigkeit sensibilisieren.

Gezielte Trainingsmaßnahmen

Porsche führt für die Beschäftigten der weltweiten Handelsorganisationen u. a. Schulungen zu Nachhaltigkeitsthemen durch. Diese sind ein fester Bestandteil von Maßnahmen zur Entwicklung der Händler, wie z. B. auch Kundenkommunikation, Produkt- und/oder technische Schulungen. Durch die Bereitstellung von Informationen zu Nachhaltigkeit bei Porsche und die entsprechende Sensibilisierung sollen über die einzelnen Händler aktiv Nachhaltigkeitsaspekte an die Kunden vermittelt werden.

Online-Training „Sustainability Awareness“

Das digitale Lernmodul soll allen Mitarbeitern im Handel die Strategie und die Ziele von Porsche sowie die Bedeutung von Nachhaltigkeit näherbringen. Daneben steht die Vermittlung von fairen und ethischen Verkaufspraktiken im Zentrum des Trainings. Mittels einer anschaulichen Simulation von Kundengesprächen sollen die Inhalte gefestigt werden.

„Porsche Global Certification System“ Program (PGCS)

Die weltweit tätigen Verkaufs- und Serviceberater in den Porsche Zentren durchlaufen in ihren ersten Jahren das PGCS. Neben zentralen Programminhalten wie z. B. Prozess-Know-How oder Produktwissen, stellt der professionelle und verantwortungsvolle Umgang mit den Kunden einen zentralen Schulungsbaustein dar. Ziel ist es, die Kundenzentrierung im Denken und Handeln der Verkaufs- und Serviceberater noch stärker in den Mittelpunkt des täglichen Handelns zu setzen. Im Rahmen des Programms werden die Verkaufs- und Serviceberater durch entsprechende Schulungen qualifiziert eine jeweils individuelle Bedarfsanalyse zu ermöglichen. Mittels einer weltweit standardisierten Zertifizierungsprüfung werden die qualifizierten Inhalte bspw. im Rahmen von Rollenspielen professionell evaluiert. Die bestandene Prüfung wird mit einem global gültigen Zertifikat honoriert.

Schulungen der Verkaufs- und Serviceberater

Die Porsche Financial Services bietet Finanzprodukte und Dienstleistungen für Porsche-Kunden an. Das Angebot erfolgt entweder als direkter Vertragspartner oder in Kooperation mit lokalen Finanzdienstleistern in den jeweiligen Märkten. Die Angebotsvermittlung erfolgt in der Regel über die Handelsorganisationen von Porsche. Um einen kundenorientierten und bedarfsgerechten Vertrieb der Finanzdienstleistungen sicherzustellen zu können, hat die Porsche Financial Services verbindliche Regeln und Maßnahmen implementiert. Dazu gehören auch spezifische Schulungen der Verkaufs- und Serviceberater. In Regionen, in denen die Porsche Financial Services, z. B. aufgrund rechtlicher Vorgaben, keine eigenen Schulungen durchführen kann, erfolgt dies durch die Handelsorganisationen vor Ort.

Zentrales Beschwerdemanagement für Kunden

Beanstandungen und Beschwerden von Kunden nimmt Porsche sehr ernst. Diese werden daher zentral vom Bereich Customer Engagement bearbeitet, der via E-Mail (contact@porsche.de) kontaktiert werden kann. Für den Prozessablauf, die Dokumentation und die Systeme bestehen einheitliche Vorgaben. Im operativen Tagesgeschäft arbeitet der Bereich eng mit den Experten der einzelnen Fachbereiche von Porsche und den Märkten zusammen.

MEDIA ENQUIRIES



Maximilian Steiner

Team Lead Stakeholder Networks and Society
+49 (0) 170 / 911 6083
maximilian.steiner@porsche.de

Verbrauchsdaten

911 Carrera-Modelle

Kraftstoffverbrauch / Emissionen

WLTP*

Kraftstoffverbrauch* kombiniert (WLTP) 11,4 – 10,1 l/100 km

CO-Emissionen* kombiniert (WLTP) 259 – 229 g/km

CO2-Klasse G Klasse

*Weitere Informationen zum offiziellen Kraftstoffverbrauch und den offiziellen spezifischen CO-Emissionen neuer Personenkraftwagen können dem „Leitfaden über den Kraftstoffverbrauch, die CO-Emissionen und den Stromverbrauch neuer Personenkraftwagen“ entnommen werden, der an allen Verkaufsstellen und bei DAT (Deutsche Automobil Treuhand GmbH, Helmuth-Hirth-Str. 1, 73760 Ostfildern-Scharnhausen, www.dat.de) unentgeltlich erhältlich ist.

Linksammlung

Link zu diesem Artikel

<https://newsroom.porsche.com/de/nachhaltigkeit/porsche-nachhaltigkeitsaktivitaeten-im-vertrieb/porsche-verantwortungsvolle-verkaufspraktiken.html>