

## La rete italiana di FCA è pronta a ripartire il 4 maggio

- **Le concessionarie e le officine autorizzate di FCA si stanno attivando in vista della riapertura del 4 maggio.**
- **La Rete, insieme a tutto il Gruppo FCA, applicherà un protocollo di sicurezza e salute dei clienti e dei dipendenti per una ripartenza sicura ed efficace.**
- **Da Mopar una gamma di detergenti per le mani e le superfici, kit igienizzanti per auto, segnaletica a pavimento, strumenti per la regolamentazione degli accessi e divisori in plexiglass tra le postazioni.**

L'imminente ripartenza, fissata al 4 maggio, vedrà la Rete di FCA pronta a fronteggiare nuove sfide, in uno scenario di mercato inedito e ancora più competitivo. Al primo posto vi sarà comunque la salute dei clienti. La Rete di vendita e post-vendita applicherà infatti un protocollo di sicurezza e salute, elaborato insieme al gruppo FCA con l'aiuto dal virologo Burioni, con cui pianificare una riapertura in linea con le ultime prescrizioni emanate dal Governo.

«Il protocollo che abbiamo già condiviso con la nostra rete di vendita e assistenza conferma quanto la salute e la sicurezza dei nostri dipendenti, del personale nelle concessionarie e ovviamente dei nostri clienti - commenta Santo Ficili, Head of FCA Italy Business Center & EMEA Sales Operations – siano le priorità di FCA che da subito si è attivata per superare insieme questo momento difficile. Lo dimostra anche il programma *Car@home* con cui abbiamo avviato un processo di acquisto di vetture FCA a distanza, grazie all'applicazione Google Meet. Una modalità che continueremo a presidiare e a utilizzare anche nel futuro. Ma ora è venuto il tempo di riaprire, con fiducia, sicurezza e forza, le porte delle nostre concessionarie e officine».

Il protocollo ricalca quanto già definito dall'accordo siglato il 9 aprile tra Fiat Chrysler Automobiles e le Organizzazioni Sindacali Nazionali e si avvale del supporto dell'ente Ambiente, Salute & Sicurezza di FCA, del brand Mopar, del Business Center Italy e dei principali virologi italiani, tra cui il Prof. Roberto Burioni dell'Università Vita-Salute San Raffaele di Milano. Si tratta ovviamente di indicazioni e raccomandazioni generali, non esaustive, che non sostituiscono ma integrano protocolli sanitari ufficiali o disposizioni governative e/o locali, tra cui il Protocollo condiviso di regolazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid -19 negli ambienti di lavoro del 24 aprile, che dovranno essere comunque attuati prontamente e applicati strettamente dalla Rete FCA.

«La vicinanza di FCA in questo momento difficile è stata fondamentale per tutti noi - dichiara Umberto Schininà, titolare della concessionaria Gruppo Scar di Ragusa e presidente dell'Unione Concessionari Italiani FIAT (UCIF) -. Fin dall'inizio dell'emergenza ci siamo sempre sentiti supportati e incoraggiati dalla Casa Madre: prima con strumenti on line e servizi innovativi e ora con questo nuovo protocollo per la ripartenza. Ovviamente abbiamo

sempre anteposto la sicurezza ad ogni altro aspetto. E sono certo che la nostra consolidata partnership ne esca ancora più rafforzata e che il lavoro di squadra sarà la via giusta per raggiungere i nostri obiettivi futuri».

In realtà, le concessionarie e le officine di FCA non sono mai state chiuse completamente, in quanto hanno operato da remoto, in linea con le disposizioni governative, con riscontro positivo da parte dei clienti nelle settimane scorse. Basti pensare agli oltre 35 mila coupon scaricati per l'acquisto di un nuovo veicolo con l'iniziativa di Live Week, i numerosi preventivi effettuati con il programma Car@home e i tanti interventi eseguiti a domicilio del cliente da parte della rete di assistenza per casi urgenti e indifferibili di assistenza, quali ad esempio i servizi di "Pick Up & Delivery" e "Officina Mobile". I servizi da remoto proseguiranno anche dopo il 4 maggio con l'impiego del sistema di prenotazione on line di appuntamenti e interventi, insieme all'impiego di Google Meet per preventivi, pre-consegna o pre-valutazione della permuta. Senza dimenticare il ritiro e la consegna della vettura nuova o da provare, direttamente a domicilio, sempre nel rispetto dei protocolli sanitari e delle disposizioni governative. Inoltre, in caso di intervento per riparazione, l'accettazione della vettura sarà effettuata da remoto con la consegna delle chiavi della vettura in un apposito box. In questo modo, si potranno limitare le permanenze all'interno degli showroom e nelle officine.

Insomma, la Rete di FCA è pronta a soddisfare i propri clienti, sia che preferiscano le nuove modalità da remoto sia che vogliano venire di persona in sede. Sì, perché la Rete di FCA è già preparata ad accogliere di persona i propri clienti in piena sicurezza. Premesso che tutte le attività di pulizia e igienizzazione saranno eseguite con frequenza regolare in tutti i locali, il protocollo implementato, infatti, prevede presidi sanitari nell'area di accoglienza di ogni showroom e officina, oltre a specifici flussi di accesso. Ovviamente, tutto il personale sarà munito di Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) per gli incontri con i clienti e l'esecuzione degli interventi. E nei locali saranno ben visibili sia la lista delle raccomandazioni di comportamento da adottare sia la segnaletica a pavimento per indicare la prescritta distanza interpersonale di sicurezza. Inoltre, saranno offerti gel igienizzante, guanti monouso e mascherine qualora il cliente ne fosse sprovvisto.

All'interno della struttura, il cliente sarà accolto e accompagnato dal venditore lungo l'intera visita che provvederà a presentare le caratteristiche del veicolo in modalità on line per poi passare alla visione dell'auto nello showroom, mantenendo sempre la prescritta distanza interpersonale di sicurezza. Le stesse precauzioni saranno adottate negli uffici amministrativi e presso l'area di vendita ricambi dove sarà anche possibile conoscere i prodotti Mopar specifici per l'igienizzazione del veicolo. Ciò non avrà ripercussioni sull'esperienza del cliente che potrà valutare con la necessaria calma il veicolo e, se lo ritenesse opportuno, effettuare un test drive, scegliendo tra due opzioni: una prova non accompagnato per 20-30 minuti oppure un test drive a casa (breve o lungo) con consegna dell'auto a domicilio su indicazione del cliente. In caso di permuta, sarà possibile inviare video, foto e altra documentazione in formato digitale in anticipo per supportare la valutazione

dell'auto. Anche per la fase di consegna la parola d'ordine è "sicurezza": prima, tramite l'applicativo Google Meet, il cliente riceverà in anticipo tutte le spiegazioni sulla vettura al fine di ridurre i tempi di consegna. Poi, fissato l'appuntamento, si potrà recare in concessionaria sempre nel rispetto delle misure di sicurezza o, in alternativa, potrà richiedere la consegna direttamente a domicilio.

Infine, il protocollo rivolge particolare attenzione alle attività in officina, punto nevralgico di qualunque concessionaria; l'officina, infatti, sarà sempre pulita, disinfettata e periodicamente igienizzata. Tutti i dipendenti saranno dotati di DPI e lavoreranno uno alla volta su ogni veicolo. Nessuno, eccetto il personale autorizzato, potrà accedere a quest'area e ogni vettura da riparare sarà oggetto preventivamente di una procedura specifica che prevederà igienizzazione e pulizia dell'auto, oltre all'installazione di protezioni per volante, sedile del conducente, tappeti e della leva del cambio eccetera. Anche in caso di auto di cortesia, saranno seguite tutte le procedure per avere il veicolo pulito, igienizzato e munito di apposite protezioni.

Mopar ha reso disponibili, nell'ambito del proprio catalogo prodotti, alle concessionarie e alle officine autorizzate una gamma completa di detergenti per le mani e per tutti i tipi di superfici. Inoltre, sempre all'interno del catalogo, si trovano la segnaletica a pavimento e i divisori in plexiglass per le postazioni, nonché i kit di protezione per la vettura e i kit igienizzanti per la pulizia preventiva degli interni dell'auto con detergenti. Infine, al cliente saranno messe a disposizione le soluzioni igienizzanti proposta da Mopar per la vettura, climatizzatore e filtri aria abitacolo.

Torino, 30 aprile 2020