



18 de mayo 2020

## Así ha preparado Volkswagen la vuelta a la actividad de su red de concesionarios

---

- Los concesionarios pueden abrir hoy independientemente de la fase en que esté su territorio
  - El protocolo “Clean Area” recoge las acciones recomendadas para la red de concesionarios y servicios oficiales de Volkswagen
  - La salud y seguridad de personal y clientes estará en el centro de todas las actividades, con la higienización periódica de instalaciones y vehículos
  - Para ofrecer una mayor seguridad, se ofrece un servicio de recogida y entrega a domicilio con una primera higienización antes de salir del taller y una última al llegar a destino
- 

**Madrid – La Red de Concesionarios y Servicios Oficiales de Volkswagen España vuelve hoy a la actividad, y lo hacen poniendo el foco en la salud y seguridad de todos los trabajadores y clientes. Para lograrlo, la marca ha desarrollado “Clean Area”, un protocolo de recomendaciones preventivas que abarcan todos los procesos relacionados con la actividad diaria en sus instalaciones.**

Antes de las reaperturas, el protocolo “Clean Area” establece como realizar la completa limpieza e higienización de todas las zonas de las instalaciones, puestos de trabajo, zonas comunes y de descanso, una limpieza que se repetirá diariamente y que se refuerza con la adopción de prácticas de auto limpieza por parte de los empleados cada vez que se realice una operación.

Además, contempla la adecuación de las zonas de espera de clientes con sillas separadas o bloqueadas evitando puntos de contacto como puertas y manetas y dejando los espacios abiertos y ventilados. Se retirarán dispensadores de agua, cafeteras, máquinas de vending, prensa y catálogos. de las zonas de espera y existirán pantallas y elementos explicativos de las medidas de seguridad tomadas, cuya información será reforzada por la que ofrezca el personal a cada cliente.

### **El personal, clave en el mantenimiento de las medidas de higienización**

El equipo humano de las instalaciones juega también un papel importante a la hora de garantizar la salud propia y de los clientes, con la utilización de guantes de nitrilo, mascarillas y gel hidroalcohólico, recomendándose también el uso de pantallas de protección en aquellas operaciones en las que sea complicado preservar la distancia interpersonal de 2 metros.

Los asesores ofrecerán los elementos de protección esenciales a cualquier persona que se presente en las instalaciones sin los mismos y les informarán sobre todas las medidas de higienización llevadas a cabo en la instalación. Se potenciará la concertación de cita previa, que en esta fase la normativa fija como obligatoria. Dentro del concesionario se respetará la distancia de seguridad de dos metros, con

**Contacto de prensa**  
**Volkswagen Comunicación**

Eva Vicente  
Directora de Comunicación de  
Volkswagen  
Tel. 91.248.86.00  
[eva.vicente@volkswagengroup.es](mailto:eva.vicente@volkswagengroup.es)

Ana Rivas  
Jefe de prensa de Comunicación  
Corporativa  
[ana.rivas@volkswagen.es](mailto:ana.rivas@volkswagen.es)



More at  
[volkswagen-newsroom.com](http://volkswagen-newsroom.com)



señalizaciones en determinadas zonas de la concesión como la recepción, zonas de entrega de coches o incluso con la distancia de las sillas hasta la mesa del asesor.

## **Vehículos de exposición y pruebas dinámicas**

Para las demostraciones de los vehículos de exposición, se recomienda realizarla desde el exterior y para acceder al vehículo se podrán abrir y cerrar puertas usando guantes desechables y mascarilla, priorizando que solo entre en el vehículo una persona. Al salir del vehículo se realizará una higienización del mismo, señalizándose al acabar con el precinto de "Vehículo higienizado".

En el caso de las pruebas dinámicas, se ofrecerán concretando día y hora para facilitar que el vehículo esté higienizado en el momento acordado. Dentro del vehículo se deberá respetar el máximo de dos ocupantes por vehículo - uno en la parte delantera y otro en la parte trasera, manteniendo la mayor distancia posible entre los ocupantes y utilizando mascarillas y guantes desechables. Además, se recomienda la utilización de protectores de asientos y alfombrillas desechables durante la prueba dinámica. Cuando un cliente vaya a recoger su vehículo, este llevará el precinto de "vehículo higienizado" incorporado después de las intervenciones de higienización, y en su entrega se mantendrá la distancia de seguridad mientras se realiza la explicación presencial del vehículo con el cliente sentado en el coche y el asesor en el exterior. Además, se pretende fomentar en lo posible el pago con medios sin contacto y la entrega de documentación a través de vías telemáticas.

Los concesionarios tendrán la opción de hacer una "Entrega a domicilio" para evitar el contacto directo.

## **Máxima protección en las operaciones de posventa**

En el caso de la posventa, este servicio de recogida y entrega del vehículo está ya operativo en las principales capitales de nuestro país.

En el área de posventa, a estos protocolos en la relación con el cliente se suma la recomendación de habilitar una zona específica y señalada para que se estacione el vehículo en el que se pueda higienizar sin necesidad de moverlo.

En el caso de que el vehículo necesite trabajos adicionales, se podrán documentar por vídeo para su envío al cliente. El personal que trabaja en el vehículo usará los elementos de protección habituales e higienizará las zonas del vehículo en las que deba actuar, así como los elementos de las instalaciones que se manipulen. Con el objetivo de maximizar la protección, también se higienizarán las herramientas comunes después de cada utilización.

A la hora de higienizar el vehículo antes de la entrega, el cliente podrá optar por la higienización con ozono, una de las tecnologías más eficientes y que requiere menos tiempo y una menor concentración de producto en el proceso. Realizado este proceso, se colocará el precinto "vehículo higienizado" para proceder a su entrega al cliente, que podrá recibir la documentación de las operaciones en formato electrónico.

Información sobre higienización del vehículo para los clientes

Además de todas las recomendaciones para las operaciones en la Red de Concesionarios y Servicios Oficiales, Volkswagen también ha habilitado en su página

## Nota de prensa



web un espacio con recomendaciones para que cualquier conductor pueda mantener su vehículo limpio y desinfectado ya viaje solo o acompañado, a la que se puede acceder desde [aquí](#).