

Na czym polega dobra obsługa klienta w serwisie elektronarzędzi?

Jak wiadomo apetyt rośnie w miarę jedzenia – im więcej mamy, tym więcej oczekujemy. Stale rosnące oczekiwania klientów, to nie lada wyzwanie dla firm. Jednak sztuką nie jest nadążyć za wymaganiami użytkowników, ale je wyprzedzić.

O tym jak Festool stara się ciągle zaskakiwać swoich klientów, opowiedział kierownik serwisu Łukasz Buś.



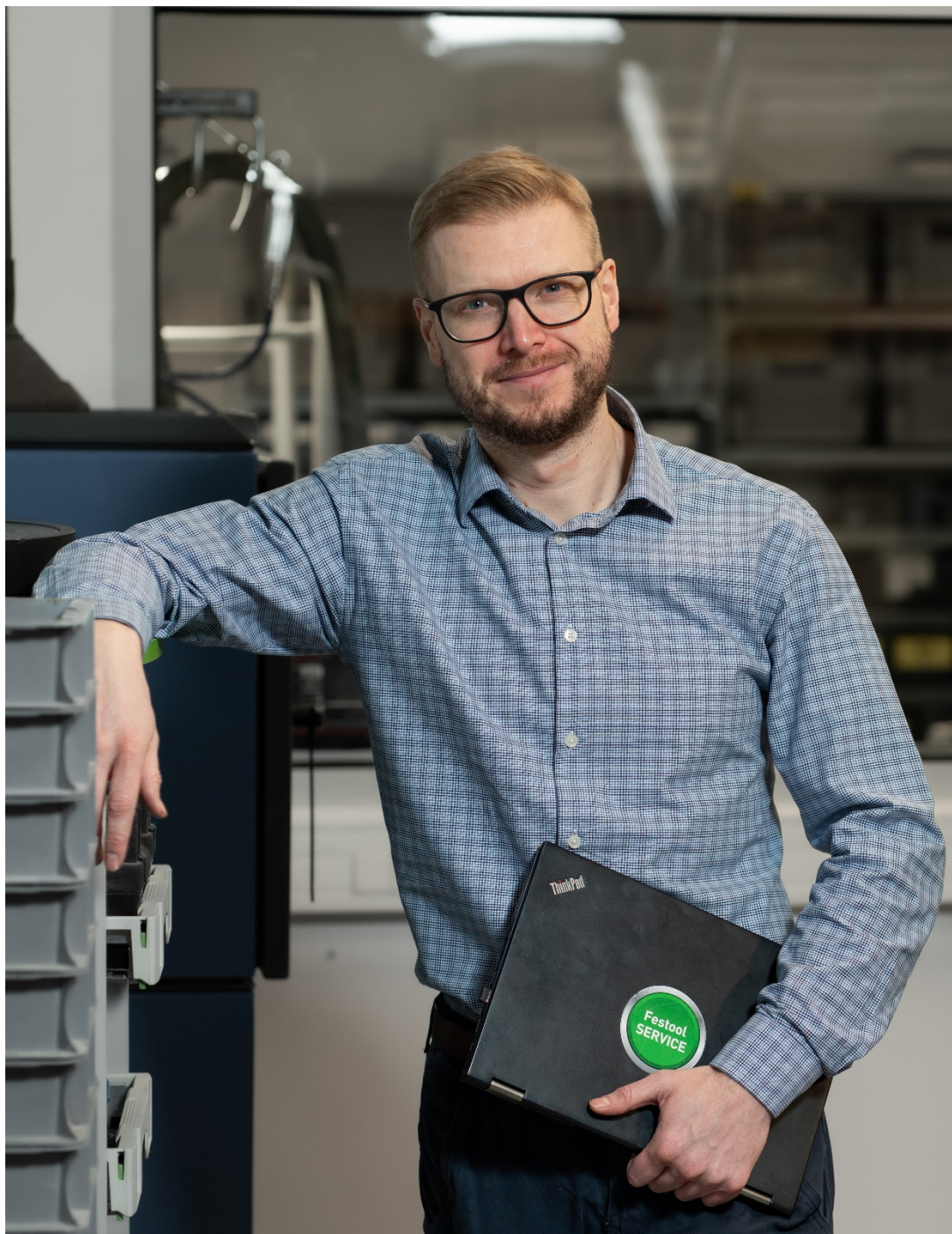
Zuzanna Chyła: Zaczniemy od samego początku - kiedy po raz pierwszy usłyszałeś o Festool?

Pamiętam to dość dobrze, bo zbiegło się to z czasem kiedy urządziłem swoje pierwsze mieszkanie. Przyjechał wtedy do mnie stolarz, który miał ze sobą narzędzia Festool. Powiedział, że narzędzia Festool, to cały dorobek stolarza i bardzo je sobie ceni. Wtedy jeszcze nie sądziłem, że będę w tym miejscu, w którym jestem teraz. A dzisiaj kieruję serwisem tej marki.

Z.Ch.: Jak wygląda Twój typowy dzień w pracy?

Pracując w serwisie ciężko o rutynę, tak naprawdę każdy dzień wygląda inaczej. Jednak codziennie zaczynam od przywitania się z zespołem. Utrzymanie dobrych relacji ze współpracownikami oraz dobra atmosfera w pracy jest kluczem do sukcesu. W ciągu dnia mam różne spotkania, niektóre dotyczą organizacji pracy czy raportów, a inne analizy serwisu np. tempa naprawy narzędzi.

Takie działania skutkują tym, że mamy wyjątkowy serwis i **zawsze chcemy wyjść naprzeciw oczekiwaniom użytkowników naszych narzędzi, a nawet je wyprzedzić.**



Z.Ch.: Jak nadążyć za stale rosnącymi oczekiwaniami klientów?

Nie ma dobrej rady na wszystko, ale sukces tkwi w szczegółach. Jako marka Premium stawiamy zadowolenie klientów na pierwszym miejscu. Wiemy, że mamy wspólny cel – zarówno użytkownikom, jak i nam zależy na najlepszej jakości naprawy, w jak najkrótszym czasie. Zależy nam na tym, żeby maszyny po wizycie w serwisie służyły naszym klientom jak najdłużej. W skrócie, kładziemy duży nacisk na jakość napraw i żywotność narzędzi. Dodatkowo stale wdrażamy nowe usługi, których celem jest ułatwienie pracy naszym użytkownikom np. naprawy online.

Z.Ch.: Możesz opowiedzieć coś więcej o naprawach online?

Klient kupując wybrane narzędzie Festool zakłada konto MyFestool, które pozwala mu m.in. na zarządzanie swoją flotą narzędzi i usługami serwisowymi. W sytuacji gdy jego narzędzie odmówi posłuszeństwa, to na swoim koncie MyFestool składa zlecenie naprawy. Następnie podaje adres odbioru i dostawy po naprawie, pakuje urządzenie, a paczkę odbiera kurier i dostarcza ją do nas. W czasie okresu gwarancyjnego wszelkie naprawy są bezpłatne, a transport darmowy. My w ciągu 48 godzin naprawiamy jego urządzenie, a klient na bieżąco jest informowany o statusie naprawy. Zależy nam na dotarciu do jak największej liczby użytkowników narzędzi Festool i pokazania tym samym, jak dużo zyskują wysyłając nam narzędzie do naprawy, dlatego często zachęcamy ich organizując różne promocje. Obecnie trwa letnia promocja serwisowa, gdzie bezpłatnie dodajemy gadżety Festool zarówno do napraw gwarancyjnych, jak i pogwarancyjnych.

Z.Ch.: Co sprawia, że serwis Festool jest inny niż wszystkie?

Nasz serwis cieszy się znakomitą renomą i nie chodzi tu tylko o naprawy, ale też o ludzi, którzy tu pracują. Każdy pracownik Festool stawia oczekiwania klientów na pierwszym miejscu. Myślę, że przełamujemy ciążący nad wieloma serwisami stereotyp. Co nas wyróżnia? Chcemy żeby użytkownik jak najdłużej mógł się cieszyć każdym z naszych produktów, dlatego wymieniamy nie tylko uszkodzone części. Bazując na wieloletnim doświadczeniu, nasi mechanicy wiedzą, które elementy maszyny zużyją się w krótkim czasie po naprawie i wymieniają je profilaktycznie. Klienci decydując się na narzędzia Festool stawiają na usługi Premium, a my chcemy im je zagwarantować.

Z.Ch.: Co cenisz w Festool jako pracownik?

Zdecydowanie wspianą atmosferę, która panuje nie tylko w polskim oddziale, ale również za granicą. Czujemy niesamowite wsparcie od rodziny Maier, która dba o zachowanie naszych wartości. Można powiedzieć, że wyznacznikiem pracy w Festool jest rodzinna atmosfera – jesteśmy jedną wielką rodziną.