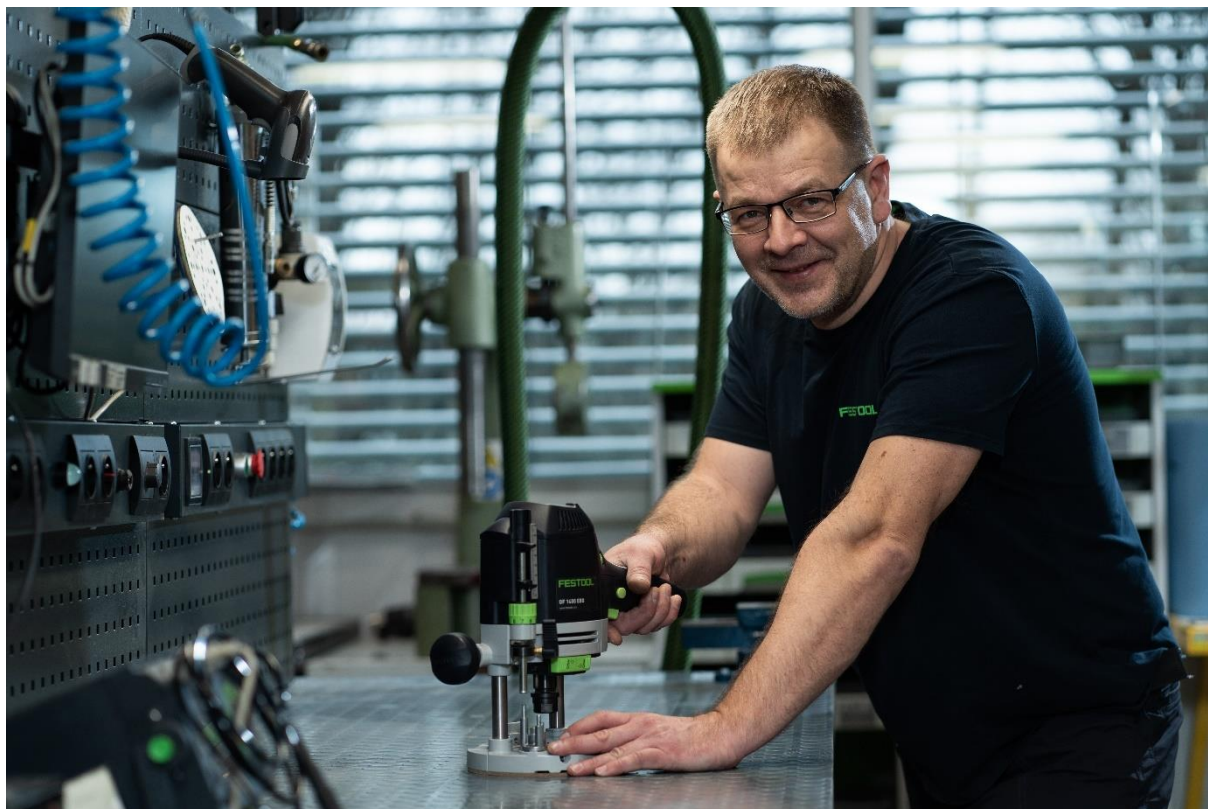


Czy każdy mechanik jest freakiem narzędziowym?

Serwis gwarancyjny i pogwarancyjny, to kompleksowa usługa dostępna dla wszystkich klientów Festool. Dlatego narzędziami opiekują się najlepsi specjaliści, których charakteryzuje wszechstronna wiedza techniczna i pasja do zawodu.

Rozmowa z Szymonem Błażejczykiem, pracownikiem serwisu Festool Polska



Zuzanna Chyła: Czym zajmujesz się w Festool?

Szymon Błażejczyk: Zajmuję się kompleksowym serwisem narzędzi. W tym miesiącu pracuję na stanowisku F, więc aktualnie serwisuję odkurzacze i PLANEXY.

Z.Ch.: Dlaczego akurat stanowisko F i serwis odkurzaczy i szlifierek?

Sz.B.: W Festool w ramach gwarancji oferujemy więcej niż tylko naprawę. Kompleksowa kontrola narzędzi wymaga od nas wiedzy o każdym z produktów. Dlatego, nie miałem do wyboru stanowiska, na którym chce pracować. Cyklicznie zamieniamy się stanowiskami, tak aby każdy z serwisantów znał wszystkie nasze narzędzia. Praca zmianowa jest też uzasadniona, w przypadku nieobecności jednego z nas. Jeśli któryś z pracowników serwisu idzie na urlop, to trzeba go zastąpić – nie może dojść do sytuacji, że nie ma mechanika od danego narzędzia, a jego serwis jest wstrzymany. Jednak w pracy każdego z nas nie chodzi tylko o zastępowalność, ale też o różnorodność, pracę z narzędziami, które mają swoje przeznaczenie – lubię, to co robię, a to chyba najważniejsze.

Z.Ch.: Do serwisu Festool trafia odkurzacz – jak krok po kroku wygląda proces jego serwisowania?

Sz.B.: Przede wszystkim sprawdzamy czy odkurzacz jest na gwarancji i czy wcześniej był u nas na serwisie – jeśli nie jest to jego pierwszy serwis, to sprawdzamy przyczynę poprzednich wizyt u nas. Weryfikujemy wskazaną w zleceniu przez klienta przyczynę awarii, a następnie przystępujemy do przeglądu i w razie potrzeby do wymiany zużytych części. Na koniec sprawdzamy wszystkie parametry - narzędzie przed odesłaniem do klienta musi być dokładnie przetestowane. W trakcie procesu naprawy, jesteśmy w stałym kontakcie z klientem.

Z.Ch.: Czy możesz opowiedzieć więcej o gwarancji all-inclusive?

Sz.B.: Po dokonaniu rejestracji narzędzia online w ciągu 30 dni od zakupu jest ono objęte Gwarancją all-inclusive przez pierwsze trzy lata. Dzięki niej użytkownik ma zapewnioną bezpłatną i kompleksową naprawę oraz przegląd generalny narzędzia włącznie z kontrolą bezpieczeństwa elektrycznego i akumulatorów. Dodatkowo dla napraw serwisowych, narzędzi, które są już starsze niż 3 lata, obowiązuje dwunastomiesięczna gwarancja na wymienione części i dostępność każdej części zamiennej przez co najmniej dziesięć lat od zakończenia produkcji danego modelu narzędzia.

Z.Ch.: Skąd wiecie czy narzędzie było już wcześniej na serwisie i dlaczego to sprawdzacie?

Sz.B.: Wiemy to, ponieważ każde narzędzie posiada numer seryjny, po którym jesteśmy w stanie sprawdzić czy było ono już w naszym serwisie. Jeżeli narzędzie „odwiedza” nas zbyt często to weryfikujemy dlaczego tak się dzieje. Zdarza się, że klient używa urządzenia niezgodnie z jego przeznaczeniem. Wtedy do klienta jedzie nasz doradca techniczny, który sprawdza w jaki sposób i w jakich warunkach jest używane narzędzie. Zależy nam na weryfikacji takich przypadków.

Z.Ch.: Dlaczego testujecie narzędzie przed odesłaniem do klienta?

Sz.B.: Zależy nam na tym, żeby narzędzie spełniało najwyższe wymagania oraz standardy bezpieczeństwa. Weźmy na warsztat test bezpieczeństwa elektrycznego – wykonujemy go zawsze. Czasami zdarza się, że jest to wada niewidoczna gołym okiem np. przewód ochronny, który zabezpiecza użytkownika przed porażeniem prądem, w wyniku przepięcia nie działa prawidłowo. Dlatego przed odesłaniem do klienta dokładnie sprawdzamy każde narzędzie.

**Z.Ch.: Twoje ulubione narzędzie od Festool?**

Sz.B.: Do własnego użytku zdecydowanie DOMINO, jest to frezarka wielozadaniowa, która daje nieograniczone możliwości. Marzy mi się wykonanie nowych półek używając właśnie DOMINO. Przy użyciu tego narzędzia łączenia są niewidoczne, a dodatkowo mam pewność, że wszystko będzie dokładnie zrobione. Niestety naprawa DOMINO jest bardzo skomplikowana ze względu na ilość przełożeń i ustawień. Ta frezarka ma mnóstwo trybików, które odpowiadają za ruch frezu, dlatego później trzeba wykonać wiele połączeń testowych, co jest bardzo czasochłonne.

Z.Ch.: Dlaczego wybrałeś Festool jako miejsce pracy?

Sz.B.: Chciałem spróbować pracy w serwisie klasy premium, sprawdzić swoje umiejętności i zobaczyć czy dam sobie radę. W wolnym czasie lubię robić meble – ostatnio zrobiłem huśtawki i fotele do swojego ogrodu. Pracując w Festool robię to co lubię, nie męczę się pracą i mam dostęp do najlepszych narzędzi.

