

# 0844...

Anruf genügt.



Swissmade 



**SCHULTHESS**

Wäschepflege mit Kompetenz

*Gleich um die Ecke und rund um die Uhr erreichbar.*

*Schulthess-Haushalt- und Gewerbemaschinen sind qualitativ beispielhaft gefertigt und sprichwörtlich langlebig. Damit Sie sich auf Dauer auf ein einsatzfähiges Schulthess-Produkt verlassen können, sind Teile, Baugruppen und Materialien sorgfältig ausgewählt, getestet, bearbeitet und präzise montiert. Schulthess hat aber auch für den Fall einer Störung vorgesorgt: Mit einer kompetenten, jederzeit erreichbaren Kundendienstorganisation und umfangreichen Serviceleistungen.*

### **Flächendeckend**

Der Schulthess Service deckt mit

- 4 Kundendienst-Zentralen (sowie Kuhn Design, Basel)
- 3 Niederlassungen
- 17 Servicestellen
- 130 Servicetechnikern

die ganze Schweiz ab. Sie erreichen uns sozusagen gleich um die Ecke, denn wir sind praktisch in jedem grösseren Ort zuhause. So verfügt auch der einzelne Servicetechniker über beste Ortskenntnisse, um rasch und sicher zum Einsatzort zu gelangen.

### **Für alle Fälle nur eine Nummer**

Bei einer Störung haben Sie mit Schulthess keine Qual der Wahl, sondern nur eine Nummer. Wählen Sie einfach die Telefonnummer **0844 888 222** und Sie gelangen gezielt zu einer unserer freundlichen MitarbeiterInnen in der für das jeweilige Sprachgebiet zuständigen Dispositionsstelle.

### **Tag für Tag, Nacht für Nacht**

Damit wir schnell über die Störung Bescheid wissen, sind wir für Sie 7 Tage rund um die Uhr erreichbar. Wählen Sie die Servicenummer 0844 888 222, so sind Sie während der Geschäftszeit mit der zuständigen Dispositionsstelle verbunden. Ausserhalb der Geschäftszeit und auch am Wochenende wird Ihr Anruf von einer beauftragten Organisation entgegengenommen, bei der Sie Ihre Gerätestörung melden können. Bereits am nächsten Morgen oder am Montag früh wird der Auftrag disponiert.



**Tel. 0844 888 222**  
**Fax 0844 888 223**

### **Neu: Die Online-Störungsmeldung**

Wenn Sie die Störungsmeldung lieber online übermitteln möchten, so haben wir auch für diesen Fall vorgesorgt.

Sie finden die Online-Störungsmeldung unter

**[www.schulthess.ch/stoerung](http://www.schulthess.ch/stoerung)**

### **Unser Wochenend-Pikettdienst:**

#### **Ein Extraservice für das Gewerbe**

In Hotels, in Heimen und in gewerblichen Wäschereien wird auch am Wochenende gewaschen. Um so mehr fällt dort ein Ausfall ins Gewicht. Die Störung muss notfalls umgehend behoben werden. Für diesen Fall steht am Samstag und Sonntag in der ganzen Schweiz ein Pikettdienst zur Verfügung, den Sie anfordern können.

# Vorsprung durch Kompetenz.

## Kompetenz durch Wissen

Unser Unternehmen hat im Kundendienst eine klare Vorgabe: Niemand kennt die Schulthess-Produkte besser als ein Schulthess-Servicetechniker. Jedes Teil, jedes Element und jede Funktion ist ihm bekannt.

Diese Richtlinie verpflichtet das Unternehmen zu einer umfassenden Grundausbildung neuer Servicemitarbeiter und einer permanenten Weiterbildung:

- Ein neuer Servicetechniker lernt alle aktuellen und älteren Geräte und Maschinen in einer Einführungsphase im Werk von Grund auf kennen.
- Mit diesem Grundwissen begleitet er in den ersten Wochen erfahrene Kollegen bei der Arbeit, um von ihren Kenntnissen zu profitieren und ihre Kniffe kennenzulernen.
- Erst danach erfolgt sein selbständiger Einsatz bei unseren Kunden.

Zudem werden in regelmässigen Kursen die Kenntnisse der Servicetechniker vertieft und ergänzt. Dazu gehört auch eine institutionalisierte, technische Ausbildung bei neuen Modellen.



## Kompetenz durch Spezialisierung

Die Bauweise der Schulthess-Haushaltgeräte und der Gewerbemaschinen weisen Unterschiede auf, die es auch in der Kundendienstarbeit zu berücksichtigen gilt.

Aus diesem Grund bilden wir für die beiden Produktgruppen Spezialisten aus, die dann die jeweiligen Produkte, ihre Einsatzweise und das Umfeld bei den Kunden umfassend und detailliert kennen.

Diese Spezialisierung bringt Ihnen als Kunde die Gewissheit, dass der spezialisierte Servicetechniker seine Arbeit rasch, präzise und mit Sachkenntnis erledigen kann.

## Kompetenz durch Unterstützung

Bei Unklarheiten im Einsatz stehen den Schulthess Servicetechnikern weitere Fachleute zur Seite. Diese sind in den jeweiligen Niederlassungen jederzeit telefonisch abrufbar. Der Servicetechniker kann in «seiner» Niederlassung somit immer einen erfahrenen Chef-Servicetechniker kontaktieren. Im Werk sind es qualifizierte Techniker, die seine Fragen kompetent und detailliert beantworten können. So ist garantiert, dass auch bei Problemen am Einsatzort schnell weitergeholfen werden kann.

Wir von Schulthess legen grossen Wert auf einen professionellen und zuverlässigen Kundendienst, der auch im Notfall eine optimale und rasche Lösung findet. Eine umfangreiche und kompetente Beratung, sowie kundenorientierte Lösungen stehen bei uns an erster Stelle.

# Unser Ziel ist Ihre Zufriedenheit.

## Die Gesamtleistung überzeugt

Servicearbeit ist in der Regel die Behebung einer Störung und deshalb mit Umtrieben für Sie als Kunde oder Kundin verbunden.

Nach einem Einsatz unseres Servicetechnikers sollten Sie überzeugend sagen können: «Der Kundendienst von Schulthess hat gut beraten und professionell gearbeitet!». Deshalb muss die Gesamtleistung unseres Kundendienstes von Ihrer Störungsmeldung an bis zur Rechnung einwandfrei stimmen.

Unser Dienstleistungs-Credo:

- Ihr Anruf wird von unserer Dispositionsstelle schnell und freundlich entgegengenommen.
- Sie erhalten bereits bei Ihrer Störungsmeldung einen Termin für den Einsatz des Servicetechnikers.
- Unser Servicetechniker hinterlässt nach seinem Einsatz einen freundlichen ersten Eindruck.
- Er informiert Sie detailliert über seine Beurteilung und die Massnahmen zur Behebung.
- Er unterbreitet Ihnen bei älteren Geräten sowohl eine Reparatur- als auch eine Austauschofferte für ein Neugerät.
- Er hinterlässt den Arbeitsplatz sauber und aufgeräumt.
- Die Rechnung, falls keine zusätzliche Garantieverlängerung oder ein zusätzliches Serviceabonnement erstellt wird, ist klar und informativ gegliedert.

In diesem Sinne ist ein Servicegang für den Schulthess-Kundendienst nicht einfach eine technische Arbeit, sondern eine Leistung, bei der die Zufriedenheit des Kunden oder der Kundin im Mittelpunkt steht.



## Kundenberatung: Oft eine Notwendigkeit

Sehr oft gelangen Schulthess-Servicetechniker zu Geräten und Maschinen, bei denen eine Reparatur aus einer Gesamtbeurteilung heraus für den Kunden keine optimale Lösung darstellt. Vielleicht sind auch die nötigen Ersatzteile trotz langjähriger Ersatzteilkhaltung nicht mehr verfügbar. So stellt oft ein Austausch der Maschine eine sinnvollere Lösung als deren Reparatur dar. Für diese Situation verfügt jeder Schulthess-Servicetechniker über die nötigen Unterlagen, um Sie optimal beraten zu können. Er kann Ihnen einen Kostenvorschlag für die Reparatur, gleichzeitig aber auch eine Austauschofferte für ein Neugerät unterbreiten.

Schulthess zählt diese Form der Beratung zu den wesentlichen Aufgaben des Servicetechnikers, so haben Sie die Möglichkeit, frei entscheiden zu können, ob Sie die Reparatur vornehmen lassen oder einen Austausch durch ein Neugerät veranlassen wollen.

## *Gehen Sie mit einer Schulthess-Garantieverlängerung auf «Nummer Sicher».*

### **Was tun nach der Garantiezeit?**

Wir garantieren ein einwandfreies Funktionieren unserer Haushaltgeräte während zwei Jahren ab Inbetriebnahme (1 Jahr für Gewerbemaschinen). Dabei verpflichten wir uns, während dieser Zeit alle durch Material- und Fabrikationsfehler verursachten Mängel und Funktionsstörungen kostenlos zu beheben.

Nach abgelaufener Garantiezeit werden die Einsätze unseres Kundendienstes kostenpflichtig. Wir haben nun ein Angebot geschaffen, das Ihnen gegen eine Jahresgebühr die Möglichkeit zum Abschluss einer Garantieverlängerung bis zum 15. Betriebsjahr ermöglicht.

Dabei unterscheiden wir den Haushalt- vom Gewerbebereich.

### **Die Garantieverlängerung für Haushaltgeräte**

Unsere Garantieverlängerung ist die nahtlose Fortsetzung der Werksgarantie. Sie setzt dann ein, wenn Sie nach der Garantiezeit eine Störung melden.

Der Einsatz unseres Servicetechnikers ist dann für Sie dank der Garantieverlängerung jederzeit kostenlos: Sie bezahlen weder Anfahrts-, noch Arbeits-, noch Materialkosten.

Nach 11 Jahren, also nach total 12 Betriebsjahren, wandeln wir diese Garantieverlängerung ohne Ihre Kündigung für weitere 3 Jahre in eine Teil-Garantieverlängerung um. Damit sind die Anfahrts- und Arbeitskosten gedeckt, nicht jedoch die Ersatzteilkosten.



### **Die Garantieverlängerung für Gewerbemaschinen**

Die folgenden Möglichkeiten stehen Ihnen zur Verfügung:

- Variante Garantieverlängerung  
Mit der Variante Garantieverlängerung haben Sie im Störfall keine Rechnung im Haus: Anreise-, Arbeits- und Materialkosten bis zum Ablauf des 12. Betriebsjahres sind gedeckt. Mit einer Garantieverlängerung machen Sie den Unterhalt kalkulierbar und sichern das Reparaturrisiko ab.
- Variante Reinigung/Wartung  
Bei unserer Minimalvariante wird Ihre Maschine einmal oder mehrmals jährlich gewartet und gereinigt. Sie können auch in Kombination mit der Variante «Garantieverlängerung» für eine maximale Betriebssicherheit ihrer Maschine sorgen.
- Variante Bewicklung  
Ihre Mänge wird einmal oder mehrmals jährlich durch unseren Fachmann neu bewickelt und gewährt somit einen maximalen Wäsche finish.

Wir sind gerne bereit, zusammen mit Ihnen, die für Sie bestgeeignete Unterhaltsvariante für Ihre gewerbliche Maschine zu finden. Verlangen Sie nach einem Beratungsgespräch.

**Zentrale Verkaufs- und Kundendienst-Nummern  
für die Schweiz**

**Verkauf**

Tel. 0844 880 880

Fax 0844 880 890

**Kundendienst**

Tel. 0844 888 222

Rund um die Uhr erreichbar mit dem 24h-Servicetelefon

Fax 0844 888 223

**Schulthess Maschinen AG**

8633 Wolfhausen ZH, Postfach

Tel. 055 253 51 11, Fax 055 253 54 70

[www.schulthess.ch](http://www.schulthess.ch)

[info@schulthess.ch](mailto:info@schulthess.ch)

**Kundendienst-Zentren**

3063 Ittigen-Bern, Ey 5

Tel. 031 335 05 70, Fax 031 335 05 75

1025 St-Sulpice, Ch. de la Venoge 7

Tel. 021 620 00 40, Fax 021 625 22 42

6814 Lamone, Via Industria 1

Tel. 091 612 24 50, Fax 091 604 62 50

8048 Zürich, Farbhofstrasse 21

Tel. 044 438 81 81, Fax 044 438 81 91

**Kundendienst-Niederlassungen**

6004 Luzern, St.-Karli-Str. 76

1217 Meyrin, Rue du Pré-Bouvier 27

7310 Bad Ragaz, Elestastrasse 16

**Generalvertretung Kantone Basel-Stadt und Baselland**

Kuhn Design AG, Missionsstrasse 39, 4055 Basel

Tel. 061 327 40 20, Fax 061 327 40 21