

Schulthess: Kundenservice ist Testsieger

Unter «Dienst am Kunden» versteht Schulthess mehr als nur die Behebung von Störungen. Bedürfnisabklärung, Planung, Beratung, Auslieferung und Montage der Maschinen und auch deren Wartung sind wichtige Teile davon. Mit mehr als 160 Servicemitarbeitenden verfügt das Schweizer Traditionsunternehmen zudem über eines der dichtesten Dienstleistungsnetze der Schweiz.



RUNDUM-SORGLOS-PAKET

Der beste Kundenservice ist der, den man nicht braucht. Da sind Kundinnen und Kunden bei Schulthess auf der sicheren Seite: Waschmaschinen und Wäschetrockner des Schweizer Haushaltsgeräteherstellers sind äusserst robust und wartungsarm. Im Fall der Fälle sind die Schulthess-Fachleute aber prompt zur Stelle.

NEUE TECHNOLOGIEN NUTZEN

Das optimal ausgebaute Schweizer Servicenetz macht diese schnellen Reaktionszeiten möglich. Schulthess-Servicetechnikerinnen und -techniker stehen mit ihren Tablets laufend mit der Zentrale in Verbindung, wodurch sie bei einem kürzeren Einsatz als geplant umgehend neu disponiert werden können. Auch Offerten werden per modernem mobilem Equipment direkt vor Ort ausgearbeitet und den Kundinnen und Kunden sofort elektronisch zur Verfügung gestellt.

SCHULTHESS-FACTS

- Schulthess gewährt bis zu 3 Jahre Werksgarantie.
- Auf ihre Chromstahl-Laugenbehälter gewährt Schulthess eine Garantie von 20 Jahren.
- Für 98 Prozent der Ersatzteile leistet Schulthess eine Verfügbarkeitsgarantie von 12 Jahren, im Gewerbe- und Industrie-Sektor sogar von 15 Jahren.
- Alle Störungen können rund um die Uhr unkompliziert auch online gemeldet werden (www.schulthess.ch/de/kundenservice/stoerungsmeldung).

Weitere Infos:
www.schulthess.ch/de/kundenservice



EFFIZIENTE BEHEBUNG VON STÖRUNGEN

Erwähnenswert: Alle Störungen werden in der Regel innert 24 Stunden behoben und pro Arbeitsgang benötigen die Schulthess-Mitarbeitenden durchschnittlich nur 45 Minuten. Zudem setzt Schulthess auf Second-Level-Support. Was bedeutet, dass den Servicetechnikerinnen und -technikern am Einsatzort Fachleute im Hintergrund zur Seite stehen. Ein erfolgreiches Konzept: Beim Haushaltsgerätehersteller werden 93 Prozent der Reparaturen beim ersten Einsatz erledigt. Dies ist in erster Linie den langjährigen Mitarbeitenden und ihrem grossen Know-how zu verdanken. Aber auch den spezifischen Trainingsprogrammen und Schulungen, dem flächendeckenden Netz und nicht zuletzt der verlässlichen Über-Nacht-Lieferung von Ersatzteilen.

SCHULTHESS-KUNDENSERVICE IST TESTSIEGER

Mit einer Durchschnittsbeurteilung von 3,24 von 4 stellt Schulthess ihre telefonische Dienstleistungscompetenz unter Beweis: von der Erreichbarkeit über die Herzlichkeit und Professionalität der Mitarbeiter bis hin zur aktiven Gesprächsführung. (Quelle: Hotline-Test, CMM)

WEITERE INFORMATIONEN:

Schulthess Maschinen AG
Landstrasse 37, 8633 Wolfhausen
Telefon 055 253 51 11
www.schulthess.ch



ÜBER SCHULTHESS

Schulthess ist seit 1845 die führende Schweizer Unternehmensgruppe in der Waschtechnik und steht für Innovation in der Wäschepflege. Als Pionier geht Schulthess neue Wege mit dem Ziel, das Leben im Alltag zu vereinfachen.

Das Schweizer Traditionsunternehmen entwickelt und produziert hochwertige Maschinen, Anlagen und Systemlösungen für private, gewerbliche und industrielle Kundschaft. Der nationale und internationale Verkauf wird durch professionelle Serviceleistungen ergänzt. Schulthess-Geräte heben sich durch hohe Funktionalität, Leistung und Langlebigkeit ab und stehen für Schweizer Premiumqualität.



Florian Remund, Servicetechniker

«BEI SCHULTHESS-GERÄTEN LOHNT SICH EINE REPARATUR EIGENTLICH IMMER»

Schulthess-Geräte zeichnen sich durch Schweizer Topqualität aus. Dieser ist auch der Kundenservice verpflichtet. Was den Schulthess-Service ausmacht und warum er sogar Testsieger ist, erklärt Servicetechniker Florian Remund.

FLORIAN REMUND, SCHULTHESS-MASCHINEN SIND JA AUSGESPROCHEN ROBUST UND WARTUNGSARM. HABEN SIE DENN ÜBERHAUPT ETWAS ZU TUN? (lacht) Das stimmt! Aber ab und zu müssen wir doch ausrücken. Wir reparieren ja nicht nur Maschinen, wir nehmen auch Reinigungen und Wartungen vor. Diese sind übrigens äusserst wichtig, wenn man lange Freude an gut funktionierenden und energiesparenden Geräten haben möchte!

SCHULTHESS VERSPRICHT DIE BEHEBUNG VON STÖRUNGEN INNERT KÜRZESTER ZEIT – BEI MEHRFAMILIENHAUS-MASCHINEN Sogar innert 24 Stunden. Also Stress pur für Sie? Nein, das ist für uns Schulthess-Service-techniker kein Stress. Wir haben ein sehr dichtes Servicenetz und sind gut aufgestellt. Das ermöglicht uns, innert kürzester Zeit bei unserer Kundschaft zu sein. Denn wir wissen: Es gibt nichts Ärgerlicheres für Verwaltung und Mieterschaft, als wenn eine Waschmaschine oder ein Trockner nicht mehr läuft. Deshalb garantieren wir die Behebung von Störungen innert 24 Stunden.

SCHULTHESS HAT EINE ÜBERDURCHSCHNITTlich HOHE REPARATUR-ERLEDIGUNGSQUOTE VON 93 PROZENT BEIM ERSTEN EINSATZ. WORAUF LIEGT DAS? Schulthess legt viel Wert auf die Ausbildung der Servicetechnikerinnen und -techniker. Ausserdem ist unser Equipment top: Wir haben die meisten Ersatzteile stets dabei. Zudem setzt Schulthess auf Second-Level-Support. Was bedeutet, dass uns am Einsatzort Fachleute im Hintergrund zur Seite stehen.

Erwähnenswert ist hier der neue Schulthess-washMaster, bei dem die Geräte mit dem Internet verbunden sind. Dabei läuft alles digital: die Reservation der Maschinen, die Bezahlung, die Abrechnung und sogar die Fehlermeldung. Mit anderen Worten: Wir wissen, was der Maschine fehlt, bevor wir an den Einsatzort

losfahren und können so alle benötigten Utensilien und Teile einpacken.

UMFASST DIE SCHULUNG DER SERVICEFACHLEUTE AUCH DAS AUFTRETEN UND VERHALTEN GEGENÜBER KUNDINNEN UND KUNDEN? DER SCHULTHESS-KUNDENSERVICE IST JA TESTSIEGER UND NEBST DER PROFESSIONALITÄT WURDE AUCH DIE FREUNDLICHKEIT DER MITARBEITENDEN AUSGEZEICHNET ...

Das gehört selbstverständlich dazu. Wir Serviceleute vertreten eine Schweizer Traditionsmarke, da ist es für uns sonnenklar, dass unser Auftreten und unser Verhalten entsprechend sind. Der Kunde ist König – auch beim Kundenservice!

DAS SCHULTHESS-SERVICENETZ IST AUSGESPROCHEN GUT AUSGEBAUT. WELCHE VORTEILE HAT DAS FÜR DIE KUNDSCHAFT UND AUCH FÜR SIE?

Unsere Kundinnen und Kunden profitieren so von einem prompten Reparaturservice. Im Mehrfamilien- und Gewerbebereich sogar innert 24 Stunden. Und für uns Servicefachleute hat das super Servicenetz ebenfalls Vorteile, denn es bedeutet weniger Stress für den Einzelnen.

SEIT LÄNGERER ZEIT IST DER SCHULTHESS-SERVICE PAPIERLOS. WAS BEDEUTET DAS GENAU?

Wir sind mit Tablets ausgerüstet und stehen laufend mit der Zentrale in Verbindung. Das hat den Vorteil, dass wir umgehend neu disponiert werden können, sollte ein Einsatz kürzer sein als geplant. Protokolle, Offerten und Rechnung erstellen wir digital gleich vor Ort.

OFT LOHNT SICH BEI ELEKTROGERÄTEN EINE REPARATUR NICHT MEHR. WIE SIEHT DAS BEI SCHULTHESS-GERÄTEN AUS?

Wir wissen von Kundinnen und Kunden, die noch eine grüne Schulthess-Waschmaschine aus den sechziger Jahren im Einsatz haben! (lacht) Daran sieht man, wie langlebig und robust unsere Geräte sind! Selbstverständlich sind diese wirklich alten Maschinen nicht mehr up to date, was die Programme und die Energieeffizienz betrifft. Grundsätzlich lassen sich Schulthess-Maschinen gut und lange reparieren, weil die Qualität wirklich top ist. Was gerade Verwaltungen sehr wichtig ist, sind die attraktiven Total Cost of Ownership. Nur auf günstige Beschaffungskosten zu setzen, zahlt sich in den meisten Fällen nicht aus.

WIE BEURTEILEN SIE DIE QUALITÄT DER SCHULTHESS-MASCHINEN IN BEZUG AUF NACHHALTIGKEIT?

Nachhaltigkeit und Energieeffizienz stehen im Fokus bei unseren Maschinen. Dazu gehören minimaler Wasser- und Stromverbrauch, sehr kurze Waschzeiten und wie erwähnt die Robustheit und Langlebigkeit der Schulthess-Geräte. Nicht zu vergessen: Schulthess entwickelt und produziert in Wolfhausen im Zürcher Oberland, deshalb sind auch unsere Lieferwege kurz und umweltschonend.