Smeg
Kundenservice neu aufgestellt

Donnerstag, 05.11.2020

Smeg hat seinen Kundenservice in Deutschland und Österreich neu aufgestellt: In der Abteilung After Sales Service fasst das italienische Familienunternehmen jetzt neben dem Kundendienst alle weiteren Touchpoints nach dem Kauf eines Geräts zusammen. Dazu gehört zusätzlich zum Verkauf von Ersatzteilen, Accessoires und Zubehörteilen auch das Qualitätsmanagement. Darüber hinaus hat es in den vergangenen Monaten eine Reihe von Veränderungen im Service der Premiummarke gegeben:

- Servicepartner-Netzwerk: Den Kreis der Partner sowie die Partnerverträge hat Smeg mit Blick auf den Premiumanspruch der Marke überprüft und angepasst.
- Kleingeräte-Service: Als Premium-Servicepartner für Elektrokleingeräte sind ab sofort für Deutschland exklusiv der erfahrene Wiegmann Hausgeräteservice und für Österreich Langwallner Elektrotechnik zuständig.
- Ticketsystem für Großgeräte: Händler und Endkunden können jetzt direkt im Internet einen Servicefall melden.
- Neue Garantiebestimmungen: Smeg hat sowohl seine Herstellergarantie als auch die Kulanzregelungen vereinheitlicht.
- Schnelle Behebung von Transportschäden: Durch einen schlankeren Prozess konnte die Zeit zwischen Meldung und Abschluss des Vorgangs von 14 auf in der Regel vier Tage verkürzt werden.
- Teamleiter-Struktur: Zusätzlich zu mehr Personal im After Sales hat Smeg auch die Rolle der Teamleiter eingeführt. Mit großem Entscheidungsspielraum ausgestattet können sie so schneller Lösungen für Handelspartner und ihre Kunden finden.
- Qualitätsmanagement: Diese Funktion ist jetzt Teil des Teams After Sales Service, um Erfahrungen aus der ersten Linie direkt an die Zentrale in Italien weitergeben zu können. Vorteil laut Smeg: Die Qualität der ausgehenden Ware bleibt stets im Blick, die Entwicklung von Produktfehler- und Servicerate wird in alle Entscheidungen einbezogen um den Produktverbesserungsprozess stetig zu verbessern.

Verantwortlich für das Maßnahmenbündel zeichnet Dominic Rekofsky als Leiter für After Sales Service. Der branchenerfahrene Manager und Praktiker war im März 2020 zu Smeg gewechselt. „Hohes Tempo und gute Kommunikation bei einem gleichbleibend hohen Qualitätsanspruch – das macht exzellenten Service aus“, weiß Rekofsky. Entsprechend setzt er den Fokus für sich und sein Team. „Wir haben jetzt die entsprechenden Strukturen geschaffen, damit jeder Kunde laufend Bescheid weiß, wo seine Anfrage an uns gerade steht. Unsere neuen Prozesse sind aber nicht nur im bestehenden Team verankert – sondern so aufgestellt, dass sich neue Kollegen, die zu unserem Bereich dazustoßen, schnell zurecht finden.“ Mit Blick auf seine ersten sechs Monate bei Smeg betont Rekofsky: „Ohne die Zusammenarbeit aller Abteilungen und Einbeziehen aller Berührungspunkte des Kunden mit Smeg hätten wir heute noch nicht

diese Fortschritte gemacht.“

Olaf Nedorn, Geschäftsführer von Smeg Deutschland, unterstreicht: „Als Familienunternehmen ist es uns besonders wichtig, dass sich die Partner und Kunden von Smeg rundherum gut betreut fühlen – weit über den Kauf von Geräten hinaus. Wir arbeiten natürlich daran, diese Kundenerfahrung immer weiter zu verbessern und haben dabei insbesondere die Servicequalität im Blick. Die Veränderungen, die Dominic Rekofsky auf den Weg gebracht hat, sind ein wichtiger Baustein für unser weiteres Wachstum.“

Kundenservice neu aufgestellt

Links

- Smeg