

Katowice, Maj 2017

Przebieg procesu serwisowego

Poniżej znajduje się opis procesu serwisu konsumenckiego BISSELL dla krajów europejskich.

Choć stopa zwrotu produktów BISSELL jest niewielka, prawdopodobnie najniższa w branży, zdarza się, że produkty nie działają prawidłowo lub, że z jakiegoś powodu ulegają zniszczeniu. Dlatego BISSELL International współpracuje z firmą Sertec360. Sertec360 jest wielokrotnie nagradzonym i certyfikowanym przez ISO szwajcarskim dostawcą usług z pełnym zasięgiem europejskim, w niektórych przypadkach dzięki współpracy z firmą trzecią. Z ich 11 centrami serwisowymi, z co najmniej 21 językami i 9 centrami naprawczymi, z milionem napraw rocznie i serwisem ponad 90%, świadczą usługi konsumenckie dla kilku marek. Wśród marek są Acer, a teraz także BISSELL.

Centra telefoniczne i naprawcze Sertec360 zostały przeszkolone w znacznej mierze i zawierają kilka skryptów, FAQ i wiele innych, aby obsługiwać klientów telefonicznie i oczywiście naprawiać produkty BISSELL.

W zdefiniowanym procesie istnieją pewne kluczowe elementy oraz 3 różne sytuacje. Dziękujemy za przeczytanie, zrozumienie i podzielenie się z odpowiednimi partnerami.

Sytuacja 1: Bezpośredni kontakt między konsumentem a dostawcą usług.

Jest to preferowana sytuacja, ponieważ personel Sertec360 jest przeszkolony w celu rozwiązywania problemów drogą pocztową lub telefoniczną, aby rozwiązać problem związany z produktem na natychmiast.

Jeśli konsumenci napotykają na problem z jakimkolwiek produktem BISSELL w okresie gwarancyjnym, mogą skontaktować się z dostawcą usług BISSELL telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (szczegóły na każdej lokalnej stronie internetowej BISSELL oraz w cenniku). Jeśli rozwiązywanie problemów nie powiedzie się, produkt można wysłać do centrum napraw. W tym celu zostanie wysłana wiadomość e-mail z etykietą i instrukcją; a produkt zostanie odebrany z domu konsumenta bezpłatnie.

W ciągu 1 tygodnia, maksymalnie 10 dni roboczych, produkt zostanie naprawiony i zwrócony (bezpłatnie), lub zastąpiony nowym produktem, jeśli nie został naprawiony. We wszystkich przypadkach konsument jest informowany przez e-mail. Prosimy zwrócić uwagę na to, iż jedyne opcje to naprawa lub wymiana produktu.

Jeśli konsumenci oferują produkty do naprawy poza okresem gwarancyjnym, usługodawca otrzyma ofertę gotową do zatwierdzenia w ciągu 2 dni od otrzymania produktu.

BISSELL International Trading Company, B.V. Stadhouderskade 55, Floor 2 1072 AB Amsterdam, Netherlands Chamber of Commerce # 53752139 VAT number: 851002729B01 Telephone:(+31) 020 305 1340

Sytuacja 2: Zwrot produktu przez sprzedawcę.

Jeśli konsumenci powrócą do sklepu z produktem nie działającym, sprzedawca może postępować zgodnie z procedurą opisaną w "Sytuacji 1". W przypadku naprawy możliwy jest zwrot, naprawa lub wymiana produktu bezpośrednio konsumentowi. Sytuacja ta nie jest preferowana, ponieważ trudności związane z rozwiązywaniem problemów są większe, przynoszą więcej kosztów, a także odejmują sprzedaż detaliczny.

Jeśli retailer odbiera i wymienia produkt w procedurze DOA (dead-on-arrival), co oznacza, że konsument otwiera pudełko, a produkt nie działa w ogóle, ten produkt można zwrócić do Serotec360. Jeśli urządzenie faktycznie nie działa zostanie wymienione retailerowi. Produkt nie zostanie skredytowany w żadnym wypadku ponieważ musimy zachować odpowiednie ścieżki serwisowe. Powinny to być rzadkie sytuacje, ponieważ nie mamy doświadczenia z produktami BISSELL, które nie działają przy otwieraniu pudełka

Sytuacja 3: Zwrot towaru przez sprzedawcę i dystrybutora

Również w tym przypadku można skontaktować się z usługodawcą za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonu i postępować zgodnie z procedurą opisaną w "Sytuacji 2". Poza wszystkimi innymi powodami nie preferujemy tej opcji, ponieważ zwykle trwa ona znacznie dłużej, w czasie w którym można podjąć działania mające na celu naprawę produktu.

Sytuacja 4: Niezadowolenie z produktu

Wiemy, że w niektórych przypadkach konsumenci zwracają produkty wkrótce po zakupie, ponieważ po prostu nie są zadowoleni. Jest to sytuacja ściśle pomiędzy sprzedawcą, a konsumentem, a tym samym nie dotyczy serwisu konsumenckiego i gwarancji.

Kontakt z serwisem:

Tel.: +48 (0)221284879

Godziny otwarcia:

Od poniedziałku do piątku: 09:00 - 17:00

Email: BissellSerwis@sertec360.com

Adres serwisu:

Bissell Ops

Asplex Sp. z O.O. (Sertec 360)

Ul. Graniczna 8 D-E

54-610 Wrocław