

# Złoty Instalator za serwis!

W dniu 2 czerwca przedstawiciele firmy Geberit Adam Pillich i Witold Kołodziej odebrali nagrodę Złotego Instalatora za zorganizowanie wszechstronnego i wysoce sprawnego serwisu systemów instalacyjnych.

Firma Geberit posiada 19 punktów serwisowych na terenie całego kraju. Firmy serwisowe działają na podstawie podpisanych z firmą Geberit umów o świadczenie usług serwisowych. Dodatkowo, w szczególnych wypadkach do wykonania napraw serwisowych przygotowani są również Doradcy Techniczno-Handlowi, których sieć obejmuje swym zasięgiem również teren całego kraju (26 osób).

Wszystkie firmy serwisowe wyposażone są w podstawowy zestaw części zamiennych pozwalających zrealizować naprawę gwarancyjną i pogwarancyjną 90% zgłoszonych awarii.

Oprócz wyposażenia współpracujących firm serwisowych w odpowiednie zestawy części zamiennych, w magazynie firmy znajdującego się w siedzibie firmy w Warszawie znajduje się bogaty zestaw pozostałych części zamiennych. W przypadku zgłoszenia nietypowej awarii potrzebne części są dosyłane za pomocą poczty kurierskiej.

Firma Geberit uwzględnia zgłoszenia przesyłane standardową drogą przewidzianą prawem tj. za pośrednictwem sprzedawcy, ale również zgłoszenia przesyłane bezpośrednio przez użytkownika.

Do dyspozycji punktów handlowych są karty gwarancyjne, które precyzyjnie określają uprawnienia wynikające z gwarancji producenta, jednakże serwis, do określenia uprawnień klienta wynikających z okresu gwarancyjnego uwzględnia również inne dowody (np. dowód zakupu, rachunek za montaż, a także okres

obecności danego produktu na rynku). Założeniem działania serwisu jest rozstrzygnięcie wątpliwości na korzyść klienta. W przypadkach dyskusyjnych (np. obiektywne przyczyny powstania awarii, niezależne zarówno od użytkownika, jak i od produktu, usługa serwisowa jest w okresie gwarancyjnym na ogół wykonywana bezpłatnie.

Gwarancja udzielana przez producenta obejmuje zarówno wymianę uszkodzonej części lub produktu, a także pracę i dojazd serwisu. Czynności te, w wypadku uznania roszczenia gwarancyjnego, są dla reklamującego bezpłatne przez cały okres gwarancji.

Zasadą działania serwisu jest zwrotny kontakt z klientem w ciągu 24 godzin od otrzymania zgłoszenia, a następnie umówienie wizyty serwisu w dogodnym dla klienta czasie.

W celu zapewnienia wysokiego poziomu obsługi klientów zgłaszających awarię, prowadzone są szkolenia serwisu. Oprócz typowych szkoleń produktowych, które są realizowane min. 1 x w roku i mają za zadanie zapoznanie pracowników serwisu z nowymi produktami, najczęściej pojawiającymi się usterkami oraz wymianę doświadczeń, prowadzone są również szkolenia specjalistyczne w zakresie jakości obsługi klienta. Np. w 2005 r. pracownicy serwisu wzięli udział w warsztatach „Zadowolony klient” prowadzonych przez profesjonalnych psychologów-trenerów. Celem tych warsztatów było przygotowanie pracowników serwisu na stresowe sytuacje, które mogą mieć miejsce podczas naprawy serwisowej. Uczestnicy zostali dodatkowo wyposażeni w specjalnie na tę okazję przygotowane gadżety, które pozwalają obniżyć poziom ew. niezado-

wolenia klienta, który zgłasza usterkę. Procedura pracy serwisu zakłada okresowe (miesięczne) przysyłanie kopii kart napraw do biura w Warszawie, gdzie są one analizowane w celu wykrycia ew. wad produktu. Polska firma Geberit jest w stałym kontakcie z centralą w Szwajcarii, gdzie tego typu informacje są gromadzone i analizowane przez centralny dział jakości koncernu.

## Na swoje produkty Geberit udziela długoletniej gwarancji:

Geberit Kombifix / KombifixBasic	10 lat
Geberit Duofix / DuofixBasic	10 lat
Geberit Unifix	10 lat
Geberit GIS	10 lat
Przyciski i akcesoria do spłuczek podtynkowych	2 lata
Geberit AP (spłuczki natynkowe)	2 lata
Syfony i zestawy odpływowe	2 lata
Geberit Hy (zawory spłukujące do pisuarów, zestawy uruchamiające do WC i baterie umywalkowe):	
HyTronic	2 lata
HyTouch	2 lata
HyBasic	2 lata
Pozostałe wyroby	1 rok

