

Festool, Wendlingen (Deutschland) – Juni 2017

Pressemitteilung für die Fachpresse

Themenspezial: Der Festool Service im Detail - Teil 1

Infoline für Fachpresse und Journalisten

Festool GmbH
Wertstraße 20
D - 73240 Wendlingen
www.festool.com

Silvia Pirro
+49 7024-804-20679
Silvia.Pirro@festool.com

Sebastian Stoll
+49 7024-804-25297
Sebastian.Stoll@festool.com

Der Service einer Premiummarke

Themenspezial: Das Serviceangebot von Festool im Detail

Dass eine Premiummarke ihre Kunden mit erstklassigen Produkten begeistern muss, steht außer Frage. Doch was wäre eine Premiummarke ohne den entsprechenden Service? Undenkbar! Aus diesem Grund bietet Festool mit seinem Garantiepaket „SERVICE all-inclusive“* Serviceleistungen, mit denen der Kunde rundum sorglos arbeiten kann. Aber auch außerhalb der Garantiezeit ist Festool für seine Kunden da – mit einem Service von Profis für Profis.

Neben Elektrowerkzeugen, die höchsten Ansprüchen genügen müssen, hat ein erstklassiger Service beim Wendlinger Premiumhersteller Festool Tradition. „Bereits 1999 wurde eine 3-Jahres-Garantie für gewerbliche Kunden eingeführt. Damals ein Novum in der Branche“, sagt Jens Graner, Bereichsleiter Services bei Festool und fährt fort: „Zunächst lag der Fokus bei unserem Service auf dem reinen Kundendienst und der Reparatur defekter Geräte sowie Systemzubehör. Heute sehen wir Service als wesentlichen Bestandteil unseres Produktpakets. Wir wollen unsere Kunden ein Werkzeugleben lang mit hervorragenden Serviceleistungen versorgen. Dazu gehört beispielsweise eine schnelle und einfache Serviceabwicklung, aber auch ein herausragendes Garantiepaket.“

SERVICE all-inclusive – das Garantiepaket von Festool

Mit SERVICE all-inclusive bietet Festool dem Kunden beispielsweise eine dreijährige Vollgarantie. Innerhalb dieser Zeit sind alle Reparaturen kostenlos**, Verschleißteile inklusive. Außerdem ist das Werkzeug 3 Jahre lang bei Diebstahl abgesichert und Festool verpflichtet sich, alle Ersatzteile für mindestens 10 Jahre vorrätig zu halten. Ein weiterer Bestandteil von SERVICE all-inclusive ist die Möglichkeit, das Gerät bis zu 15 Tage ohne Risiko zu testen. „Unter Testen verstehen wir, das Gerät richtig zu gebrauchen und im Arbeitsalltag zu verwenden“, betont Graner. Ist der Käufer wider Erwarten mit dem Produkt nicht zufrieden, kann er es einfach wieder zurückgeben. All diese Serviceleistungen muss der Kunde nicht extra kaufen, sie sind automatisch im Preis des Werkzeugs inbegriffen. Die einzige Voraussetzung, um von den Vorteilen profitieren zu können, ist, das Gerät innerhalb von 30 Tagen ab Kaufdatum zu registrieren. „Ein echter Wettbewerbsvorteil“, bestätigt Jens Graner und fährt fort: „Wir geben uns nicht damit zufrieden, qualitativ hochwertig zu reparieren. Als Premiumhersteller sind wir dazu verpflichtet, mit unseren Serviceleistungen einen echten Mehrwert anzubieten, mit dem wir die Arbeit unserer Kunden erleichtern. Das erreichen wir zum einen mit SERVICE all-inclusive, damit unsere Kunden garantiert sorgenfrei arbeiten können, und zum anderen mit einer reibungslosen und zügigen Abwicklung von Reparaturen. Denn jede Minute, in der ein Elektrowerkzeug stillsteht, kostet den Anwender bares Geld.“

Von Profis für Profis: Reparatur direkt bei Festool

Der erstklassige Reparaturservice nimmt nach wie vor eine zentrale Rolle beim Festool Serviceangebot ein. „Zwar werden Festool Elektrowerkzeuge bereits bei ihrer Entwicklung für den Profigebrauch bestens vorbereitet, dennoch kann es einmal vorkommen, dass ein Gerät im harten Handwerkeralltag ausfällt. Wer sein defektes Gerät zur Reparatur bei Festool einschickt, der kann sich sicher sein, dass es bei uns in den besten Händen ist“, sagt Jens Graner und ergänzt: „In unserer hauseigenen Werkstatt wird das defekte Werkzeug von erfahrenen und kompetenten Monteuren auf höchstem Niveau instand gesetzt. Wir haben das Werkzeug entwickelt, wir haben es produziert – wir wissen auch am besten, wie man es repariert. Eine

Reparatur im Festool Werkskundendienst steht für höchste Qualität und Präzision. Der Kunde kann sicher sein, dass das reparierte Gerät wieder bestens auf den Einsatz vorbereitet ist.“

Die Vorteile der Reparatur bei Festool im Überblick:

- Überprüfung des Gesamtzustands des Gerätes
- Reparatur und Justierung auf Werksniveau
- Verwendung von speziellen Hilfsmitteln und Original Ersatzteilen
- Elektrische Sicherheitsprüfung mit Zertifikat
- Praxisprüfung nach der Reparatur

Nichts einfacher als das: Der Online Reparaturauftrag

Der Kunde kann die Reparatur online direkt auf unserer Festool Webseite unter **www.festool.de/service/reparatur-service** beauftragen. Während das Werkzeug kostenlos abgeholt wird, plant Festool bereits die Kapazitäten für Analyse und Reparatur. Normalerweise ist das Werkzeug nur 24 Stunden in der Werkstatt, bis es anschließend repariert, geprüft und mit sechsmonatiger Gewähr auf die reparierten Teile wieder kostenlos zurückgeliefert wird. Weitere Informationen rund um den Service von Festool gibt es unter: **www.festool.de/service**

Umfang ca. 4.670 Zeichen (mit Leerzeichen)

* SERVICE all-inclusive gilt für alle innerhalb von 30 Tagen nach dem Kauf registrierten Maschinen, die ab dem 02.04.2013 gekauft worden sind. Mehr Informationen und die Servicebedingungen finden Sie unter www.festool.de/service

** „Kostenlose Reparatur“ gilt nicht für Beschädigungen von Verbrauchsmaterial und Zubehör, bei unsachgemäßem Gebrauch, Schäden durch Verwendung von nicht originalen Zubehör- oder Ersatzteilen, sowie im Falle von selbst zerlegten Geräten oder kontinuierlich stark verschleißendem Gebrauch.

Bildervorschau

Bild: Festool_Service_all_inclusive_01.jpg

Die reparierte Maschine wird für den Versand vorbereitet, damit der Kunde sie möglichst schnell wieder einsetzen kann.


Bild: Festool_Service_all_inclusive_02.jpg

Ein defektes Werkzeug ist ab der Reparaturannahme in der Regel nur 24 Stunden bei Festool in der Werkstatt.


Bild: Festool_Service_all_inclusive_03.jpg

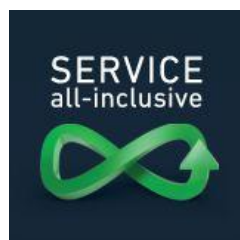
Reparatur auf Werksniveau direkt bei Festool


Bild: Festool_Service_all_inclusive_04.jpg

Jedes zu reparierende Werkzeug wird umfassend analysiert und geprüft.


Bild: Festool_Service_Jens_Graner.jpg

Jens Graner, Bereichsleiter Service bei Festool

**Bild: Festool_Service_all_inclusive_05.jpg**

Bildnachweis: Festool GmbH

Infoline für Leser**Deutschland**

Festool Deutschland GmbH
Wertstraße 20
73240 Wendlingen
Tel. +49(0)7024-804-24010
Fax +49(0)7024-804-29699
info@tts-festool.com
www.festool.de

Österreich

Festool Österreich GmbH
Schloss Glanegg 2
A-5082 Grödig
Tel. +43 (6246) 74281-11
info@tts-festool.com
www.festool.at

Schweiz

Festool Schweiz AG
Moosmattstraße 24
CH-8953 Dietikon
Tel. +44 7442727
Fax: +44 7442728
info-ch@festool.com
www.festool.ch