

Festool, Wendlingen (Deutschland) – November 2017

---

## **Pressemitteilung für die Fachpresse**

Der Festool Service im Detail - Teil 2

---

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

## **Ein rundum gutes Gefühl**

**Themenspezial: Das Serviceangebot von Festool im Detail**

**Gerade bei einem Premiumprodukt ist ein herausragender Service besonders wichtig. Erstklassiger Service bedeutet für Festool, dem Kunden in jeder Situation bestmöglich zur Seite zu stehen. Mit SERVICE all-inclusive\* bietet der Wendlinger Premiumhersteller ein umfassendes Servicepaket für neue Produkte. Aber auch nach der Garantiezeit steht Festool seinen Kunden als verlässlicher Servicepartner zur Verfügung. Ein zentraler Aspekt beim Thema Service ist, die einzelnen Kontaktpunkte mit dem Kunden genau zu kennen, um die Erwartungen an den Service am Ende auch erfüllen oder gar übertreffen zu können.**

„Unser Ziel ist es, dem Kunden das gute Gefühl zu geben, dass er mit Festool in jeder Situation einen zuverlässigen und kompetenten Partner hat. Das muss bei allen Kontaktpunkten mit uns als Premiummarke der Fall sein, ganz besonders im After-Sales-Bereich. Speziell das Thema Service hat einen wichtigen Anteil daran, ob ein Kunde zufrieden oder gar begeistert ist und sich weitere Käufe anschließen oder ob er die Marke gar weiterempfiehlt“, sagt Jens Graner, verantwortlich für den internationalen Service bei Festool.

### **Typisch Festool: Immer im Kontakt mit seinen Kunden**

Wer seine Kunden und dessen Kontaktpunkte mit der Marke kennt, der kann passgenaue Produkte anbieten. Und was für Produkte gilt, gilt auch für den Service. Der Begriff Customer Journey beschreibt die Kontaktpunkte eines Kunden mit dem Hersteller vom Zeitpunkt des Erstkontakts über den Kauf bis hin zur Reparatur und die fachgerechte Entsorgung des Gerätes am Ende seines Lebenszyklus. „Unsere Kunden sind für uns keine unbekannte Blackbox. Wir bauen unseren Kunden maßgeschneiderte Elektrowerkzeuge sprichwörtlich in die Hand. Das ist möglich, weil wir unsere Anwender genau kennen. Wir entwickeln sogar die Geräte zusammen mit ausgewählten Endkunden. Das gleiche gilt auch für unseren Service: Wir analysieren die Potentiale in der Beziehung zu unseren Kunden kontinuierlich und halten Ausschau nach Verbesserungsmöglichkeiten. Dabei steht nicht der einfachste Weg für uns als Hersteller im Fokus, sondern der Wunsch, ein ganzheitliches Serviceprogramm zu bieten. Bei jedem Kontakt mit unserem Kunden sind wir gefordert, die Erwartungshaltung an die Marke Festool zu erfüllen. Deshalb bieten wir bei Festool nicht nur sehr gute Reparaturdienstleistungen, sondern einen ganzheitlichen Service, der weit darüber hinausgeht“, betont Graner.

### **SERVICE all-inclusive – das Garantiepaket von Festool**

Mit SERVICE all-inclusive beispielsweise bietet Festool beim Kauf eines neuen Werkzeugs ein umfangreiches Servicepaket, das eine dreijährige Vollgarantie beinhaltet. 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 im Einsatz zu haben 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.“

### **Nichts leichter als das: Der Online-Reparatur-Auftrag**

„Im Falle eines defekten Gerätes sind wir besonders gefordert. Wir als Hersteller sind dann in einer Bringschuld und müssen gezielt auf die Bedürfnisse des Kunden reagieren. Das ist ein sensibler Punkt, denn hier entscheidet sich, wie der Kunde der Marke zukünftig begegnen wird. Man kann hier sehr viel richtig, aber auch sehr viel falsch machen und Kunden, die bislang mit dem Gerät zufrieden waren für immer verlieren“, sagt Jens Graner. Ein zentraler Anlaufpunkt im Servicefall ist neben dem Fachhändler vor Ort der Online-Reparatur-Auftrag. Hier kann der Kunde die Reparatur bequem online unter [www.festool.de/service/reparatur-service](http://www.festool.de/service/reparatur-service) beauftragen. Er benötigt dazu lediglich ein persönliches myFestool Konto, das einmalig und kostenlos online eröffnet werden muss. 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.

### **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

Weitere Informationen rund um den Service von Festool gibt es unter:  
**[www.festool.de/service](http://www.festool.de/service)**

---

Umfang ca. 5.650 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](http://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

	<p><b>Bild: Festool_Service_all_inclusive_01.jpg</b>                  Die reparierte Maschine wird für den Versand vorbereitet, damit der Kunde sie möglichst schnell wieder einsetzen kann.</p>
	<p><b>Bild: Festool_Service_all_inclusive _02.jpg</b>                  Ein defektes Werkzeug ist ab der Reparaturannahme in der Regel nur 24 Stunden bei Festool in der Werkstatt.</p>

	<p><b>Bild: Festool_Service_all_inclusive_03.jpg</b> Reparatur auf Werksniveau direkt bei Festool</p>
	<p><b>Bild: Festool_Service_all_inclusive_04.jpg</b> Jedes zu reparierende Werkzeug wird umfassend analysiert und geprüft.</p>
	<p><b>Bild: Festool_Service_Jens_Graner.jpg</b> Jens Graner, Bereichsleiter Service bei Festool</p>
	<p><b>Bild: Festool_Service_all_inclusive_05.jpg</b></p>

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

---