



Bosch monitorizează calitatea serviciilor prestate de partenerii săi de service din branșa termotehnicii

Decembrie 2009

PI 6865 RO

Bosch a dezvoltat singurul serviciu online de pe piața de termotehnică din România, care monitorizează zilnic gradul de satisfacție a clienților service-urilor partenere, măsurând doi indicatori de calitate: eficiența și rapiditatea răspunsului la solicitările clienților. Programul, demarat în toamna anului 2009, include parteneri de service Bosch și monitorizează serviciile de termotehnică oferite de aceștia, comparând cu media națională rezultatul obținut de fiecare firmă parteneră în parte. Mai mult, persoanele care au nevoie de un service de termotehnică au la dispoziție un număr național unic 021.33.BOSCH, prin care pot face comanda de service, iar trei zile mai târziu sunt sunați de un call center pentru a analiza gradul lor de satisfacție referitor la calitatea serviciilor obținute.

Divizia de Termotehnică Bosch are în total 153 de parteneri de service recomandați, prezenți în toate județele din România. În cadrul programului Bosch, participă peste 200 de puncte de lucru, care sunt monitorizate din perspectiva rapidității și eficienței serviciilor oferite. Una din noutățile proiectului constă în faptul că are o platformă online, care oferă partenerilor de service și reprezentanților Bosch acces direct și în timp real la rezultatele obținute, comparându-le cu o medie a punctajului realizat la nivel național.

”Programul are un mare succes printre partenerii noștri, reprezentând un barometru foarte important prin care se poate vedea evoluția unei firme atât pe parcursul mai multor luni, cât și în comparație cu media națională. Astfel, gradul de satisfacție al clienților noștri nu poate decât să crească, ceea ce reprezintă scopul principal al acestui proiect. Partenerii noștri își pot îmbunătăți calitatea serviciilor și pot simți direct pulsul pieței și al clienților. Astfel, Bosch se asigură că toți clienții care au cumpărat soluții de încălzire marca Junkers, Bosch sau Buderus beneficiază de cele mai bune servicii” a afirmat Dan Alexandroaie, Director Service Termotehnică, Robert Bosch S.R.L.

Bosch desfășoară acest program prin intermediul Bosch Communication Center din Timișoara care asigură recepția comenzilor de service și studiul permanent al satisfacției clienților referitor la activitatea de garanție și post garanție. Bosch Communication Center sună toți clienții la trei zile de la recepționarea comenzilor pentru a măsura gradul de satisfacție al acestora, punându-se un mare accent pe răspunderea la solicitări în 24 de ore

și pe rezolvarea comenzilor din prima vizită, dar și pe comportamentul tehnicienilor sau serviciile primite în ansamblul lor.

Bosch oferă clienților săi un număr național unic prin care pot suna la un service de termotehnică – 021.33.BOSCH (021.33.26724) – iar importanța apelării la un număr unic crește în perioada de toamnă – iarnă, când datorită vârfului de sezon, liniile telefonice ale multor dispecerate de service sunt ocupate. Organizarea call center-ului garantează preluarea a 95% din apeluri în primele 20 de secunde, implicând numărul de operatori necesari în acest sens. Astfel, clienții pot lansa foarte ușor solicitările lor, urmând ca acestea să fie imediat direcționate către partenerul de service în măsură să le rezolve.

Termo Service 2000 SRL din București este unul din partenerii Bosch cu cele mai bune rezultate: rapiditate în onorarea intervențiilor de 100% și o eficiență peste media națională. Termo Service 2000 SRL este o firmă specializată în service de termotehnică și a înregistrat recent clientul cu numărul 15 000 de la începutul activității sale până în prezent. Peste jumătate din clienții săi sunt clienți Junkers. Marea majoritate a serviciilor prestate constau în puneri în funcțiune, autorizări sau verificări tehnice periodice oferite clienților Junkers. "Parteneriatul dintre noi și Bosch este foarte vechi, încă de la înființarea firmei noastre în 1997. Suntem foarte bucuroși de faptul că Bosch este alături de noi și într-un moment important pentru firma Termo Service – în noiembrie 2009 am înregistrat clientul Termo Service cu numărul 15 000, care întâmplător sau nu, este chiar un client Junkers" a afirmat Florin Cetățeanu, director general Termoservice.

Contact pentru jurnalisti: Eleni Sefel, tel: (021) 4057529

Grupul Bosch este, la nivel internațional, cel mai important producător în industria tehnicii pentru autovehicule, a tehnicii industriale, a bunurilor de consum și tehnicii pentru clădiri. În anul 2008, cei aproximativ 282.000 de angajați au realizat o cifră de afaceri de 45 miliarde de Euro. Grupul Bosch cuprinde compania Robert Bosch GmbH și circa 300 de filiale și reprezentanțe regionale în peste 60 de țări, iar prin parteneriate, Bosch este prezent în alte 150 de țări. Structura acestui concern mondial de dezvoltare, producție și distribuție susține politica de extindere continuă a Grupului. Bosch investește anual peste trei miliarde de Euro pentru cercetare și dezvoltare, înregistrând peste 3000 de patente la nivel mondial. Prin produsele și serviciile oferite, Bosch urmărește îmbunătățirea calității vieții oferind soluții fiabile și inovative.

Concernul a fost înființat la Stuttgart, în 1886, de către Robert Bosch (1861 - 1942), sub numele de „Atelier de mecanică fină și electrotehnică”. Structura Robert Bosch GmbH asigură independența financiară, precum și libertatea antreprenorială a Grupului Bosch. Aceasta îi permite companiei să facă investiții pentru asigurarea viitorului său, precum și să respecte responsabilitatea sa socială. Capitalul social al Robert Bosch GmbH este deținut în proporție de 92% de către Fundația Robert Bosch. Funcțiile de conducere ale Grupului sunt îndeplinite de Robert Bosch Industrietreuhand KG, care deține și majoritatea voturilor. Cealaltă parte este deținută de familia Bosch și de Robert Bosch GmbH.

Pentru mai multe informații, accesați site-ul
www.bosch.com.ro