

Nach dem Verkauf ist vor dem Verkauf: SGB Regensburg intensiviert Kundenbeziehung



Zufriedene Kunden und problemloser Einsatz unserer Produkte – das gehört natürlich seit jeher zu den Zielen der SGB-SMIT Gruppe. Bei SGB Regensburg hat man nun den Gedanken der optimalen Kundenbetreuung weitergedacht und für die Käufer der dort produzierten Gießharztransformatoren die Abteilung „After Sales & Services“ ins Leben gerufen.

Die Abteilung „After Sales & Services“ übernimmt nach der Trafo-Abnahme die Kundenbetreuung vom Vertriebssteam und verfolgt dabei unter anderem zwei wesentliche Ziele: Erstens wertet SGB durch lückenlose Betreuung und umfassende Services die Kundenbeziehung auf und bestätigt den Kunden nochmals in seiner Kaufentscheidung. Zweitens wird für den Vertrieb der Weg zum Wiederkauf geebnet: Zufriedene, bestens betreute Kunden werden bei ihrer nächsten Anfrage ganz sicher zuerst an SGB Regensburg denken...

Die Leistungen von After Sales & Services ergänzen den Tätigkeitsbereich des Regensburger Quality Service Teams. Diese Leistungen sollen in der nächsten Zeit gefestigt und schließlich ausgebaut werden; sie sind in 4 Teilbereiche eingeordnet:

1. Ersatzteile/Zubehör:

After Sales & Service (AS&S) stellt eine verlässliche Teileversorgung in Erstausrüster-Qualität sicher. Darüber hinaus führen wir Zubehörteile und starten demnächst einen Webshop.

2. Instandhaltung

Die Maßnahmen zur präventiven (vorbeugenden) oder korrektiven (nach Störung stattfindenden) Instandhaltung dienen im wesentlichen vier Zwecken: Wartung, Inspektion, Instandsetzung und Verbesserung.

3. Diagnosen und Messungen

Damit die Kunden von SGB Regensburg bei der Bewertung ihrer individuellen Betriebs- und Versorgungssituation nicht auf Vermutungen und Schätzungen angewiesen sind, bietet SGB Regensburg ein breites Spektrum an elektrischen Messungen, die sowohl vor Ort beim Kunden als auch im Werk Regensburg angeboten werden. SGB unterstützt auch bei der Auswertung der Diagnose(n).

4. Workshops und technische Coachings

Die Abteilung AS&S von SGB Regensburg bietet sowohl für interessierte Kunden als auch für (künftige) Service-Partner verschiedene Workshopformate mit individuellen Inhalten an.

Ein gelungener Start

Mit Beginn des Jahres 2021 startete das Projekt AS&S der Sparte Gießharz Regensburg, und nach kurzer Zeit freute man sich über die steigende Anzahl eingehender Anfragen nach After Sales-Leistungen – wie etwa Flottenmanagement, Serviceverträge, Ersatztransformatoren, Redundanzkonzepte, technische Ergänzungen (Uprates & Updates), Beurteilung von Betriebsituationen, Begleitung von Inbetriebnahmen usw.

Sicher gibt es einige Service-Leistungen, die aufgrund der unverzichtbaren Fachkompetenz und nötiger Spezialwerkzeuge unseren eigenen SGB-Service-Crews vorbehalten sind. Daher ist für das Gießharz AS&S-Team eine gute Abstimmung mit dem Kunden eine wichtige Grundlage aller weiteren Schritte.

Lange Lebenserwartung des Gießharztransformators, Nachhaltigkeit, Stabilisierung der Energie-Verfügbarkeitsverantwortung, Kostenersparnis und Betreuung durch Experten: Das steht für die Kunden von SGB Regensburg im Fokus, und genau das sind die Mehrwerte, die ihnen die Abteilung After Sales & Service bietet. AS&S bedeutet nicht nur eine Stärkung von Image und Reputation, sondern erschließt auch zusätzliche Geschäftspotentiale.

Als sichtbares Zeichen der After Sales-Betreuung durch SGB Regensburg erhält jeder ausgelieferte Gießharztransformator einen QR-Code, der den Kunden direkt auf die Homepage von AS&S führt. Neben Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme findet man hier auch Interessantes, Ergänzendes, Wissenswertes sowie (in Kürze) den Webshop für ausgewählte Ersatzteile und Zubehör.

Die Abteilung AS&S ist erreichbar unter der Rufnummer:

+49 941 7841-6000

oder per Mail:

cr-aftersales@sgb-smit.group

SERVICES



www.sgb-smit.com/cr-aftersales

