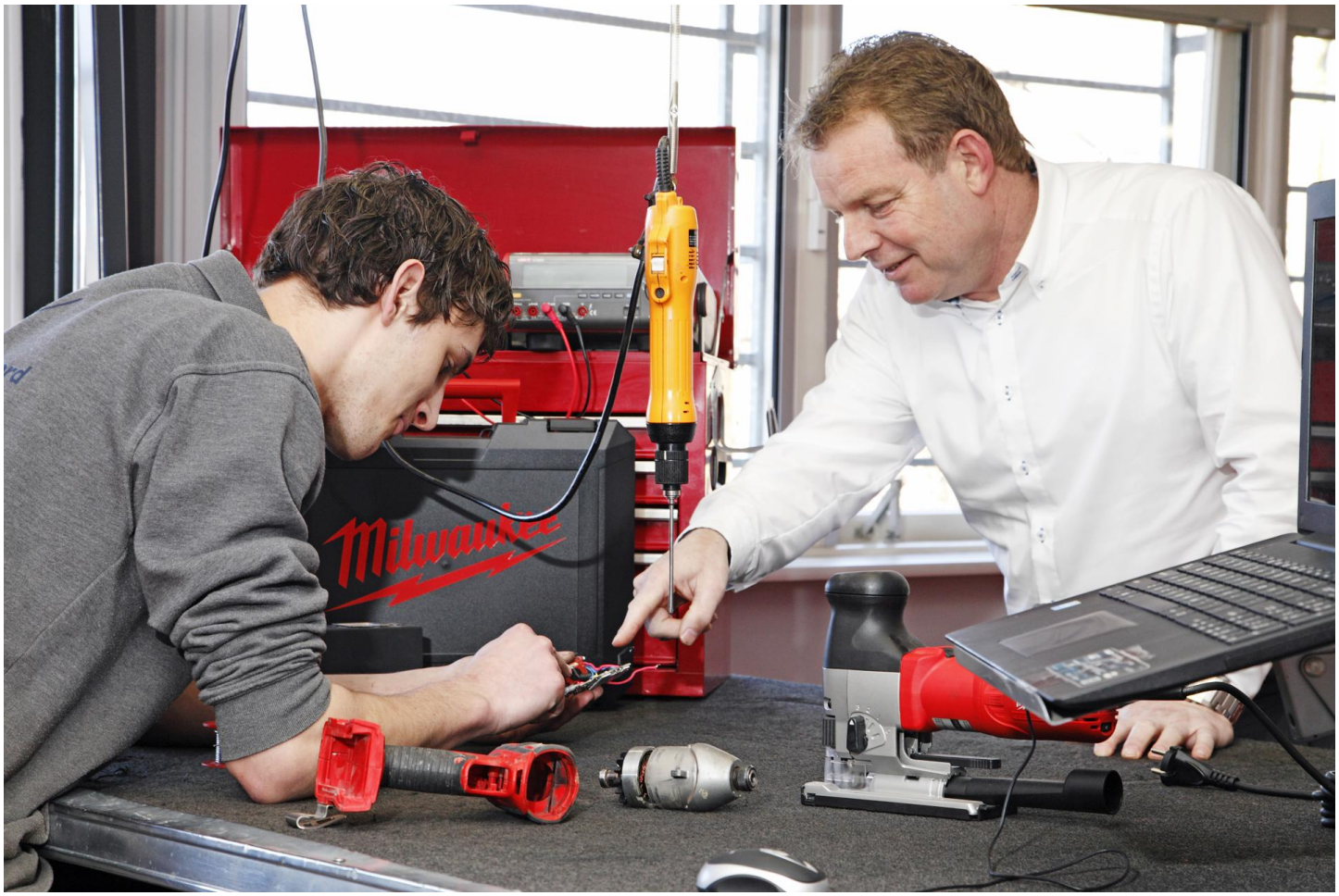
Service hoort bij een kwaliteitsmerk

23-04-2016 08:00



“Service is lastig om goed te doen. Want een product is defect, bevatte een productiefoutje of een eindgebruiker gebruikte het misschien verkeerd. Hoe dan ook, een moeilijk onderwerp”, weet Rob Koopman van Milwaukee-producent TTI. “Wij maken kwaliteitsproducten, maar ook bij ons gaat er wel eens iets verkeerd”, geeft hij toe. “Onze klanten zijn professionals en afhankelijk van hun gereedschap. Daarom is het zaak om storingen en defecten goed en snel op te lossen. Bovendien kunnen we er samen beter van worden. We kunnen ons product aanpassen of gebruikers informeren om het gereedschap anders te gebruiken.”

Groei bijbenen

Koopman is sinds een jaar fulltime en honderd procent toegewijd op service. Na drieëntwintig jaar op customer service kent hij het bedrijf van binnen en buiten en weet hij precies wat er gebeurt. “Ik ben hier om een objectief oordeel te vellen.” Denk overigens niet dat de aandacht voor service uit nood geboren is. Professionele service hoort onlosmakelijk bij een professioneel bedrijf.

De omzet van Milwaukee groeide de laatste jaren steevast met meer dan twintig procent, ondanks de crisis in de bouw. De interesse bij eindgebruikers groeide stevig, daarmee kwam er ruimte voor meer dealers. Het succes maakt die dealers zo enthousiast dat ze door investeerden en nog meer groei realiseerden. “Sommigen zien we van twee of drie meter uitgroeien naar acht tot tien meter Milwaukee.” Om die groei bij te benen, breidt fabrikant TTI nu het service-apparaat uit met een tweede service-center. Naast Boer & Bakker kunnen dealers nu ook terecht bij MSN After-Sales Service voor service, onderhoud en reparaties.

Gespecialiseerd in service
Koopman: “MSN After-Sales Service is honderd procent gespecialiseerd in service op machines. Elektrisch of door een brandstofmotor aangedreven. Vakkundig en snel repareren is hun vak, daar zijn ze goed in. Daarnaast zijn ze heel servicegericht en communiceren ze van nature heel duidelijk en helder. Meld je een machine aan, krijg je een bevestiging. Hebben ze ontvangen na een pick-up-order, melden ze dat. Zo laten ze ook weten wanneer een machine weer picobello retour gaat. Als er tussentijds gecommuniceerd moet worden over de duur van de reparatie of de kosten, doen ze dat keurig, helder en duidelijk.” Die combinatie maakt MSN After-Sales Service een partner waar TTI de producten van haar merk Milwaukee graag aan toevertrouwt. Koopman: “Ze hebben een accountmanager, Hans Santing. Hans is het aanspreekpunt voor onze dealers en kan je piekfijn uitleggen hoe je machines voor een pick-up kunt aanmelden in hun portal. Dat gaat snel en efficiënt. De eindgebruiker kan de machine bij een Milwaukee-dealer afgeven, deze meldt hem aan en MSN zorgt dat hij opgehaald wordt en gerepareerd retour komt. Als dealer heb je er geen omkijken naar en je klant evenmin.” Overlast beperken is sowieso troef bij Milwaukee en MSN. “MSN beschikt over een uniek track-and-trace-systeem dat klanten via een webportal op de hoogte houdt van hun aangeboden reparatie. Via pc of mobiel kan men zien welke status de reparatie heeft. Een service waarmee MSN zich onderscheidt op de markt”, aldus Koopman. “Doorgaans is een machine trouwens gerepareerd retour binnen een week na de pick-up-order. Als we voorzien dat een garantiereparatie meer dan tien werkdagen duurt, ontvangt de klant een nieuwe machine. Ook dat hoort bij de service die je van een kwaliteitsmerk kunt verwachten.”

admin