

"Kennis is essentieel bij onze service"

16-10-2020 08:00



Gert van Rees is verantwoordelijk voor de service en werkplaats bij Eurom. Hij is al sinds 1976 in dienst en was destijds de eerste werknemer. "Ik was toen allround, zo deed ik de verzending, nam de telefoon op, bracht postpakketten weg en was ik bezig met het laden en lossen." Hij zag de markt veranderen, waardoor Eurom zich transformeerde van leverancier voor de agrarische sector naar consumentenproducten. "Dat was een geleidelijke overgang van de zakelijke naar de consumentenmarkt, ik ging mij gaan- deweg specialiseren in reinigers, waarbij we stopten met het leveren van generatoren en weidedrinkbakken. Die omschakeling was ook nodig om bestaansrecht te blijven houden."

"Jaren hebben we met acht personen gewerkt, met een kop koffie werd er vergaderd. We hebben nu nog steeds korte lijnen, waarbij problemen altijd worden opgelost. Daarvoor zijn we altijd bereikbaar, zowel voor consumenten als voor dealers." Daarvoor werken ze met drie personen op de afdeling, waarbij ze veel telefoon en e-mail afhandelen. "We rouleren met werkzaamheden, waarbij we afwisselend de reparatiegevallen afhandelen. Daardoor hebben we vaak overleg over veelvoorkomende zaken en blijven we goed op de hoogte van alle producten. En weten we iets niet? Dan verdiepen we ons erin. We zijn geen stroperige organisatie, we schakelen heel snel."

"Ik voel mij als een vis in het water, iedere dag gebeurt er wel iets. Bij de service ben ik nu meer een radar geworden, waarbij ik monitor of alles goed opgelost wordt. Ik kan nu niet meer alle afhandelingen zien, maar collega's hebben alle ruimte om zaken op te lossen, of iets nu geld kost of niet. Het gaat erom dat we zo soepel mogelijk omgaan met de veeleisende consument." Hij geeft het voorbeeld van een dure terrasstraler die na een half jaar kapot is gegaan. "Dat hebben we direct naar tevredenheid van de klant opgelost." Van Rees ziet bij de service-afdeling dat de producten van Eurom een goede prijs-kwaliteitverhouding hebben. "Klanten vragen daar ook naar, waarbij die vraag wel snel anders wordt. Niet alleen de productontwikkelingen gaan snel, maar ook het advies dat daarbij gegeven moet worden. Daarvoor is kennis essentieel, bijvoorbeeld van smartoplossingen en de energietransitie."

Uitbreiding en noviteiten bij airco's

De zomers in Nederland worden steeds warmer en verkoeling tijdens die warme dagen is dan prettig. Om te voldoen aan de verschillende wensen biedt Eurom een kwalitatief airco-assortiment aan, dat recent flink is uitgebreid met basis-, gemiddelde en top-of-the-line modellen. Zo kan iedere consument een passend product selecteren dat aansluit bij zijn eisen, wensen en budget.

Met wifi en Eco-modellen

Bij het merendeel van de airco's is wifi toegevoegd, zodat de airco bediend kan worden met de Eurom Smart App: ideaal om bijvoorbeeld onderweg naar huis alvast de airco aan te zetten, zodat je in een koel huis thuiskomt. Ook biedt Eurom meerdere Eco-modellen, dat zijn energiezuinige airconditioners met A+ of zelfs het A++ energielabel. Het lastige van een mobiele airconditioner is waar je de afvoerslang moet plaatsen. Om deze makkelijk naar buiten te kunnen doen, biedt Eurom verschillende accessoires. De Cloth Window en Cloth Window-Door kits zijn raam- en deurafdichtingen waar de slang gemakkelijk naar buiten toe gevoerd kan worden. Hierbij komt geen warmte terug naar binnen. Helemaal uniek is de Way-out extensie, deze kan op de slang gezet worden waardoor deze precies door de brievenbus past. De warmte wordt naar buiten geblazen, terwijl de post nog steeds naar binnen kan