

# Festool Garantie geeft zekerheid aan klant en dealer

06-12-2022 07:00



“Bij Festool werken we zo klantgericht mogelijk en service is daarbij heel belangrijk”, zegt Remko Dorreman. “Alles wat we met klantcontact doen moet meer dan top zijn. We willen de verwachting van een klant overtreffen.” In zijn rol van Customer Experience Manager houdt Dorreman zich bezig met de marketing en de customer service en is hij verantwoordelijk voor de reparaties bij Festool. “Vooral die reparaties vinden we heel belangrijk. Wanneer een machine goed wordt gerepareerd, dan denkt een klant positief over Festool en de kwaliteit van onze producten.”

## Concrete servicebeloften na registratie

Waar veel bedrijven service als een belofte doen zonder hieraan concrete invulling te geven, gaan ze bij Festool heel wat stappen verder. Want onder de noemer ‘Garantie all-inclusive’ biedt Festool heel concrete service-proposities. Nadat een eindgebruiker een Festool machine heeft aangeschaft, heeft hij 30 dagen de tijd om deze te registreren. Daarna is een Festool-machine voor drie jaar verzekerd van onderstaande services:

1. 36 maanden gratis reparatieservice

Als een machine niet goed meer werkt, dan wordt deze gratis gerepareerd. De reparatie is inclusief reserveonderdelen en alle slijtagedelen.

## 2. Tien jaar voorraadgarantie van reserveonderdelen

Elke onderdeel wordt minstens tien jaar op voorraad gehouden, na einde productie. En mocht het onverhoopt bij uitzondering niet verkrijgbaar zijn? Dan krijgt de klant gratis een nieuwe machine.

## 3. Alles weg? Voordelig een nieuwe machine

Bij diefstal heeft een klant kostenbescherming. Een klant kan dan voor €125 ex. btw een nieuwe, vervangende machine aanschaffen.

Op de vraag waarom Festool deze concrete services aanbiedt, antwoordt Dorreman: "We willen loyale klanten, daarvoor moeten onze machines goed zijn en bieden we zekerheid. Mocht een machine toch niet aan de verwachting voldoen? Dan lossen we het op door zo goed mogelijk te helpen en mee te denken." Zo beschikt Festool bijvoorbeeld over een goed getrainde reparatieafdeling. Binnen 48 uur nemen zij een machine in behandeling, waarbij reparaties – op machines met garantie – kosteloos zijn en waarbij ook slijtageonderdelen en koolborstels worden vervangen. "Dat is snelle service voor een klant, die wil zo vlot mogelijk zijn machine terug. Reparaties moeten dan ook goed gebeuren."

"Na ieder contactmoment vragen we klanten naar hun ervaringen. Bij deze enquête merken we dat de klanttevredenheid goed is. Op eventuele opmerkingen reageren we dan ook direct. Hiermee wordt de reparatieafdeling van een dealer ontlast en hoeven zij geen administratieve afhandeling te doen. Reparaties kunnen ze namelijk direct bij Festool aanmelden. Dat kan via de mail, telefonisch en online. Bij prijsopgaves boven de 130 euro nemen wij zelf contact op met de klant, dat bespaart een dealer ook veel tijd."

## Registratie is essentieel

Wil een klant die een Festool machine heeft aangeschaft in aanmerking komen voor de Garantie all-inclusive van drie jaar? Dan is de enige voorwaarde dat hij de aankoop registreert. Voorheen werd deze aanmelding door de dealer verzorgd, nu moet de eindgebruiker dit zelf doen. Dorreman legt uit dat dit te maken heeft met de verscherpte privacywetgeving. "Daarom is het belangrijk dat een dealer de meerwaarde van deze services goed overbrengt. Voor ons is het belangrijk dat die registratie daadwerkelijk gebeurt. Dat voorkomt discussie achteraf, omdat een machine dan buiten de wettelijke garantie kan vallen. Bijkomend voordeel voor de dealer is dat zij geen aankoopbonnen erbij hoeven te zoeken."

Het registeren van een Festool-machine gaat heel eenvoudig met de Festool app of door in te loggen met een Festool-account. Het volstaat om het aangeschafte product te scannen met hulp van de QR-code op de verpakking. "Wanneer de machine eenmaal geregistreerd is, dan kunnen wij snel helpen. Bijvoorbeeld bij een defect of bij diefstal. Overigens kan een dealer via het nieuwe dealerportaal direct zien of de machine onder de garantie valt. Ook kan de dealer zien wat de status van een reparatie is, bijvoorbeeld of er een prijsopgave is verstuurd en de Track&Trace-code."

## Duurzaam door langdurig gebruik

"Het meest populaire serviceproduct? Dat is onze voorraadgarantie op reserveonderdelen. Wanneer we geen vervangend onderdeel beschikbaar hebben, dan ontvangt een klant een nieuwe machine van ons." Bij Festool merken ze dat hun machines langdurig door hun klanten gebruikt worden. "Een leuk voorbeeld hierbij is dat we veel positieve feedback kregen bij de terugroepactie van de Kapex afkortaag. Dat waren machines die 12, 13 jaar oud waren, maar waarbij we de onderdelen toch hebben vervangen. Het aanbieden van reserveonderdelen is ook een mooi voorbeeld van onze inzet bij duurzaamheid. Een ander voorbeeld hiervan zijn onze Systainers."

Vroeger waren onze verpakkingen van karton en werden ze weggegooid. Nu gebruiken we een Systainer voor zowel de verpakking als opslag. Al onze dealers hebben de beschikking over deze rode systainers om machines op te sturen. Daarvoor hoeven ze alleen de machine vast te maken. Daarmee bieden we onze dealers service die bovendien duurzaam is.”

*Festool, Waddinxveen, +31 (0) 182 62 19 40, [www.festool.nl](http://www.festool.nl), [marketing-nl@festool.com](mailto:marketing-nl@festool.com)*

Redactie