

Electrolux Professional
Customer Care



Essentia[®]

Wir sind für Sie da.
Jederzeit und überall



Electrolux



Essentia, das Herz unseres Kundenservice

Essentia bietet Ihnen die Unterstützung, die Sie benötigen, und kümmert sich um Ihre Prozesse mit einem **zuverlässigen Servicenetzwerk**, einer Reihe von maßgeschneiderten, **exklusiven Serviceleistungen** sowie innovativer Technologie. Essentia ist **das Herz eines einzigartigen Kundenservice**, der Ihnen durch individuell zugeschnittene Leistungen einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil verschaffen wird.

SERVICENETZWERK

Zählen Sie auf mehr als **2.200 autorisierte Servicepartner**, die weltweit für Sie verfügbar sind. Wir stehen bereit und unterstützen Sie mit einem **einzigartigen Servicenetzwerk**, das Ihr **Arbeitsleben leichter macht**.

ORIGINAL ZUBEHÖR UND VERBRAUCHSMATERIALIEN

Verlassen Sie sich auf einen schnellen Versand von Original-Zubehörteilen und -Verbrauchsmaterialien, gründlich getestet von Electrolux Professional Experten, um die **Langlebigkeit und Leistungsfähigkeit Ihrer Geräte** sowie die **Sicherheit** in der Anwendung zu gewährleisten.



SERVICEVEREINBARUNGEN

Wählen Sie aus **flexiblen, maßgeschneiderten Servicepaketen**, die an Ihre Geschäftsanforderungen angepasst sind und eine Vielzahl von Wartungs- und Support-Leistungen umfassen.



Unser Servicenetzw für Ihre Zufriedenheit

Ganz gleich wo sich Ihr Unternehmen befindet, **Electrolux steht jederzeit für Sie bereit** mit seinen zuverlässigen Technikern, seinem vernetzten Service und maßgeschneiderten Lösungen. Für eine langfristige Partnerschaft, die zu Ihnen passt. Wir unterstützen Sie mit einem **einzigartigen Servicenetzw**, das Ihr **Arbeitsleben leichter macht**. Denn mit **Electrolux sind Sie nie alleine**.

149 Länder weltweit

Ein umfangreiches Servicenetzw mit **einem einheitlichen und kundenorientierten Service**. In 149 Ländern weltweit, mit Electrolux als **zentralem Ansprechpartner**.

2.200 Autorisierte Servicepartner

Das **umfangreichste Servicenetzw** der Welt sorgt dafür, dass Ihre Geräte stets optimale Leistung liefern und unterstützt Sie wann immer Sie uns brauchen.

10.000 Service- Techniker

Unsere kompetenten Botschafter, **10.000 Service-Techniker**, kümmern sich um Ihre Geräte und bieten Ihnen die Unterstützung, die Sie benötigen.



Service-Akademie

800 Produktschulungen im Jahr belegen das Kompetenzniveau unserer Techniker. Ein hochkompetentes Servicenetzw, das **lebenslanges Lernen** zur Maxime hat und mit der Technologie aller Electrolux Geräte vertraut ist.



Servicevereinbarungen	BASE ⁽¹⁾	PERFORMANCE	PREMIUM ⁽²⁾	EXCELLENCE ⁽²⁾
Call Center (*)	○	●	●	●
Jährliche vorbeugende Wartung	○	●	●	●
Inklusive Ersatzteile für reaktive Serviceleistung/-einsätze			●	●
Inklusive Arbeitszeit und Anfahrt für reaktive Serviceleistung/-einsätze			●	●
Ermäßigung auf Zubehörteile und Verbrauchsmaterialien (**)			●	●
Jährliche Prüfung der Produktsicherheit nach DGUV	○	●	●	●
Ersatz von Verschleißteilen			●	●
ERREICHBARKEIT/KONTAKTAUFNAHME				
8/5	●	●	●	●
12/6			●	●
VOR-ORT-REAKTIONSZEIT				
So schnell wie möglich, Mo - Fr, während der Geschäftszeiten	●	●	●	●
Vorrangiger Service			●	●
WEITERE OPTIONEN/SERVICES				
Vor-Ort-Köche Schulung (*)	○	○	○	○
Jährliche Schulung der Mitarbeiter (Nutzung sowie regelmäßige Wartungsaktivitäten durch Nutzer)	○	○	○	○
Jährliche Sicherheitsüberprüfung: Mikrobiologische Untersuchung inklusive Dokumentation	○	○	○	●
Jährliche Sicherheitsüberprüfung: Temperaturprüfung mit externen Datenloggern inkl. Protokoll	○	○	○	●

● INKLUSIVE ○ OPTIONAL (*) je nach Verfügbarkeit

(**) Umfang der Ermäßigungen abhängig von der jeweils gewählten Servicevereinbarung

⁽¹⁾ **Leistungsmerkmale des Base Servicepakets:**

- Bei allen Electrolux-Käufen enthalten
- Kostenloser technischer Support per Telefon und E-Mail während der Geschäftszeiten
- Zugang zur Ersatzteil-Versorgung
- Service-Zugang zu Kundendienst oder Servicepartner

⁽²⁾ **Verfügbar für professionelle Wäschereimaschinen; für gewisse Großküchengeräte auf Anfrage erhältlich**

Servicevereinbarungen, auf die Sie sich verlassen können



Der Electrolux Kundenservice bietet eine Reihe von maßgeschneiderten **Servicepaketen**, die an unseren Produkthandbüchern ausgerichtet sind, optimale Leistung, Verfügbarkeit und Sicherheit der Geräte gewährleisten **und somit maximale Lebensdauer und Wirtschaftlichkeit garantieren**.

Die korrekte Wartung gemäß der Electrolux Service-Handbücher ist unerlässlich, um unerwartete Störungen zu vermeiden und zu gewährleisten, dass Ihre Geräte kontinuierlich **optimale Leistung** sowie zuverlässige und einheitliche Ergebnisse liefern.

Servicepakete:

Base

Hilfe bei Störungen

Enthalten bei allen gekauften Electrolux-Produkten. Umfasst technischen Support während der Geschäftszeiten, Zugang zur **Ersatzteilversorgung** und Zugriff auf den Werkskundendienst bzw. zertifizierte Servicepartner.

Leistungsumfang:

· **Hilfe** und Support bei Funktionsstörungen

Performance

Vorbeugender Service

Ein Wartungsprogramm zur **Absicherung** kontinuierlicher, optimaler Betriebsleistung ergänzt durch die Überprüfung auf Richtlinienkonformität (DGUV) und die Betriebssicherheit der Geräte.

· **Reduzierung** ungeplanter Ausfallzeiten, Absicherung kontinuierlicher, optimaler Betriebsleistung und Gerätesicherheit

Premium

Vorrangiger Service inklusive Ersatzteile und Arbeitsleistung

Erweitert das Performance-Paket um folgende zusätzliche Serviceleistungen: **kostenlose Ersatzteile** bei vorrangiger Vor-Ort- Instandsetzung, sowie den umfassenden Instandhaltungs - Service inklusive Arbeits- und Anfahrtskosten durch den Electrolux Servicepartner - planbar zum **jährlichen Festpreis**. Darüberhinaus erhalten Sie Ermäßigungen auf unser Sortiment von Original-Zubehörteilen und -Verbrauchsmaterialien.

· **Erweiterte Garantie/ Vollservice** inklusive Ersatzteile und Arbeits- und Anfahrtskosten, schnellere Reaktionszeit, Ermäßigungen auf Zubehör und Verbrauchsmaterialien

Excellence

Das erweiterte Komplettpaket zum Festpreis

Es **komplettiert** das Premium Paket für Wartung/Instandhaltung um die Gewährleistung und Einhaltung relevanter aufsichtsrechtlicher Anforderungen (z.B. Hygienevorschriften für Waschmaschinen nach Vorgaben des Robert Koch Instituts). Dieses Paket bietet Ihnen den Vorteil, **alle Serviceleistungen zum Festpreis zu erhalten und somit die Sicherheit Ihres Personals, Ihrer Kunden sowie Ihres Unternehmens abzusichern**.

· **Komplettpaket** für Wartungs-, Instandhaltungs- und **zusätzliche Serviceleistungen** (zur Erfüllung aufsichtsrechtlicher Anforderungen) **zum Festpreis**



Zubehör und Verbrauchsmaterialien Ihr Mehrwert

Unsere Original-Zubehörteile und -Verbrauchsmaterialien **garantieren maximale Leistung Ihrer Geräte**, minimale Ausfallzeiten sowie verbesserte Rentabilität. Zubehörteile und Verbrauchsmaterialien werden von den Experten von Electrolux Professional gründlich getestet, um die Langlebigkeit, Leistungsfähigkeit und **Effizienz der Geräte** sowie die **Sicherheit Ihrer Mitarbeiter, der Kunden und Ihres Unternehmens zu gewährleisten**.

Original Zubehör und Verbrauchsmaterialien

Wir bieten Ihnen ausschließlich unsere qualitativ hochwertigen Original-Zubehörteile und -Verbrauchsmaterialien zur **Gewährleistung von Hygiene und Leistungsfähigkeit**.

Langlebigkeit Qualität

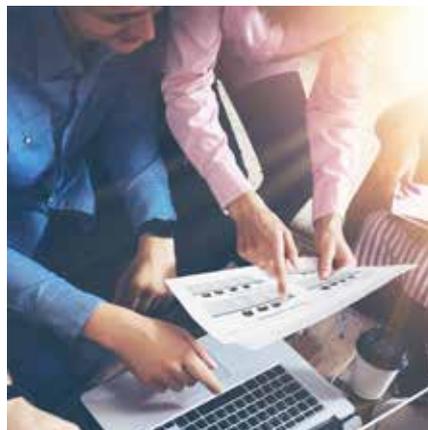
Wir legen Wert auf optimale Produktleistung während der gesamten Lebensdauer unserer Geräte. Unsere Zubehörteile und Verbrauchsmaterialien gewährleisten die **kontinuierliche, optimale Leistungserbringung**.

Steigern Sie Ihre Rentabilität

Durch die Verwendung von Original-Zubehörteilen und -Verbrauchsmaterialien liefern Ihre Geräte konstant optimale Leistung **und somit gesteigerte Effizienz und Rentabilität**.

Weltweite und schnelle Lieferung

Wir bieten nicht nur globale Lösungen, sondern liefern auch weltweit. Unsere **globalen Lagerbestände** an Zubehör und Verbrauchsmaterialien sowie unser weltweites Liefernetzwerk garantieren eine schnelle Lieferung, wo immer Sie sich auch befinden.



Wussten Sie, dass Electrolux Ihnen garantierte Verfügbarkeit der Ersatzteile für mindestens 10 Jahre nach Ende der Produktion garantiert?

Essentia



Wir sind für Sie da. Jederzeit und überall

Electrolux Professional ist unübertroffen, wenn es darum geht, einen erstklassigen Service durch unsere globale Präsenz und unser umfangreiches Servicenetzwerk mit über 10.000 Servicetechniker in mehr als 149 Ländern weltweit zu bieten. Mit unserem neuen Service-Produkt Essentia gewährleisten wir standardisierten und einheitlichen Kundenservice auf der ganzen Welt.



Ab dem Zeitpunkt der Installation bis zum Ende der Lebensdauer unserer Geräte, stehen wir Ihnen im Rahmen unserer umfassenden Servicevereinbarungen zur Seite und bieten Ihnen umfangreiche Fachkompetenz sowie langjährige Erfahrung bei Küchen-, Getränke- und Wäscherei- Komplettlösungen.

Wir wollen, dass unsere Kunden mit Geräten von Electrolux Professional jederzeit rundum zufrieden sind. Zur Unterstützung dieser Philosophie haben wir eine breit gefächerte Palette von Zubehörteilen, Verbrauchsmaterialien und Reinigungsmitteln entwickelt, die zusammen mit unseren Originalteilen höchstes Vertrauen verdienen sowie optimale Leistung gewährleisten.

Mit der Essentia Service Erfahrung legen wir den Grundstein, dass unsere Kunden uns immer wieder gerne wählen in der Gewissheit, innovative, attraktive und hochwertige Produkte von Electrolux Professional zu erhalten.

Lassen Sie uns Kundenservice gemeinsam neu definieren!

Magnus Sävenäs
V.P Customer Care & Quality
Electrolux Professional



Entdecken Sie das einzigartige
Leistungsspektrum von Electrolux.
Erfahren Sie mehr unter
www.professional.electrolux.de

Folgen Sie uns auf:



ElectroluxPro



ElectroluxPro



ElectroluxProfessional

Excellence mit der Umwelt im Einklang

- ▶ Alle unsere Fabriken sind ISO-14001-zertifiziert.
- ▶ Alle unsere Produkte sind auf geringen Wasser-, Energie- und Reinigungsmittelverbrauch sowie geringe Umweltbelastung ausgelegt.
- ▶ In den vergangenen Jahren wurden mehr als 70 % unserer Produkte im Hinblick auf Kundenbedürfnisse und Umweltverträglichkeit auf den neuesten Stand gebracht.
- ▶ Unsere Technologien entsprechen den ROHS- und REACH-Richtlinien und sind zu über 95 % recycelbar.
- ▶ Unsere Produkte werden zu 100 % von Experten qualitätsgeprüft.

