Storie di successo

Daniel Kolland, Export Manager, opera dal 2014 per Schulthess
Paul-Josef Erdbories della Elektro Erdbories, Schloss Holte-Stukenbrock, partner esportazioni Germania

Entrare in azione per la concorrenza

Strappare alla concorrenza un cliente che le era fedele da ben 30 anni, non è cosa impossibile se si sfrutta l'occasione giusta.

Una lavanderia di Wallücke nei pressi di Bad Oeynhausen, in Germania, ha chiesto a Paul-Josef Erdbories una soluzione per riparare la lavatrice difettosa. Renate Gerkemeyer, proprietaria della lavanderia aveva già provato, senza successo, a fissare un appuntamento rapido, chiamando il servizio di assistenza del fornitore. «Mi sono subito recato dalla signora Gerkemeyer», racconta Paul-Josef Erdbories, «In passato, avevamo inviato più volte mailing pubblicitari alla lavanderia di Wallücke.» Una volta sul posto, Erbories si è subito reso conto che non valeva più la pena riparare la vecchia macchina. «Così, come prima cosa, ho messo a disposizione un apparecchio di cortesia Schulthess, consentendo così alla signora Gerkemeyer di continuare a lavorare, senza interruzioni.» Una lavanderia non può certo permettersi di interrompere il lavoro.

In un colloquio successivo, Paul-Josef Erdbories ha spiegato a Renate Gerkemeyer che una riparazione della vecchia lavatrice non era più opportuna. Inoltre, la informa di aver notato che anche i macchinari restanti non erano più attuali e che una sostituzione sarebbe stata certamente sensata. La proprietaria non disponeva però delle possibilità finanziarie per sostituire tutti gli apparecchi in un colpo solo, così Erdbories gli ha proposto un'offerta di leasing davvero interessante. «La signora Gerkemeyer ha accettato l'offerta e ha così acquistato due lavatrici professionali e due asciugatrici.»

Una situazione di profitto per entrambi «La proprietaria è entusiasta! Le nuove macchine Schulthess, infatti, necessitano di un terzo del detersivo e lavano persino meglio delle vecchie.», rivela Erdbories. E con i soldi risparmiati per l'acquisto del detersivo, Renate Gerkemeyer può finanziare le rate del leasing. «È così entusiasta delle nuove macchine, che ha promesso assoluta fedeltà alla marca!»

Nonostante la sede del fornitore delle vecchie macchine fosse solo a un'ora di distanza dalla lavanderia di Renate Gerkemeyer, la ditta non è stata in grado di intervenire tempestivamente per riparare la lavatrice guasta. Le chiamate in entrata vengono gestite da un callcenter che non può conferire priorità a un caso, piuttosto che a un altro. Questo esempio mostra chiaramente che Schulthess sa garantire un servizio assistenza rapido e personale, particolarità che fa di noi un leader anche per quanto riguarda le vendite.

Scrivete anche voi la vostra storia di successo:

- **Reagire subito in caso di riparazioni e altre richieste della clientela**
- **Il contatto diretto con il cliente è importante; solo così si può scoprire la natura del problema**
- **Proporre offerte leasing**
- **Alla vendita, avvalersi del nostro servizio assistenza diretto**

Raccontateci la vostra storia di successo, non esiteremo a raccontarla a nostra volta.
Contatto: Karin Leemann, responsabile Marketing