

Umstrukturierung im Wolf Kundenservice

Schneller und kompetenter für Fachpartner

Eine Auswertung hat ergeben, dass rund ein Drittel der Anrufe in der Wolf-Serviceabteilung von Endverbrauchern getätigt werden. Diese Anrufe sind in der Regel sehr zeitintensiv, wodurch der vorrangige Ansprechpartner, der Fachhandwerker, nicht immer beim ersten Anruf bedient werden kann.

Wolf hat sich entschieden, den Service im Sinne seiner Fachpartner zu optimieren. Aus diesem Grund werden Ende Oktober 2009 zwei neue Servicrufnummern zum Einsatz kommen. Eine Rufnummer ist für den Fachhandwerker und Großhändler gedacht, eine zweite Rufnummer für den Endverbraucher. Erste Priorität haben Fachhandwerk und Großhandel, so dass diese spezielle Rufnummer für unsere Kunden mit technisch hoch qualifizierten Mitarbeitern besetzt ist. Endverbraucher werden unter dieser „Expertennummer“ nicht bedient, so dass diese Leitung einzig für Fachpartner frei bleibt. So wird eine Steigerung der Erreichbarkeit und Serviceleistung für Fachhandwerk und Großhandel erzielt. Wählt der Fachhandwerker die neue „Expertennummer“, wird er von der Telefonabfrage in den richtigen Bereich geroutet. Der Anrufer kann wählen zwischen „Öl- und Gasheizgeräte“, „Biomasse, Wärmepumpen und Solar“ und „Ersatzteilanforderung“. Hier wird er dann schnell und kompetent von seinem Servicemitarbeiter bedient.

Die neue Servicenummer erfahren Sie durch Wolf-Newsletter, über Ihr Kundenlogin auf unserer Homepage oder von Ihrem