

AFTER SALES  SERVICE

FÜR DEN  GESAMTLÖSUNGEN  
GARANTIE-SERVICE  
IHRER PRODUKTE

„Erfahren Sie mehr. Nehmen Sie sich einen kurzen Augenblick Zeit für dieses Informationsblatt über After Sales Service.“

## DAS UNTERNEHMEN

Als Handels Agentur + Service – gegründet 1992 als Einzelunternehmen – haben wir als zweite Kernkompetenz in langjähriger Kooperation mit tschechischen und deutschen Firmen die Erbringung von After-Sales-Services für den deutschsprachigen Markt aufgebaut.

Wir entwickeln individuelle Lösungen und maßgeschneiderte Service-Pakete für Importeure, Industrie und Handel. Der anhaltend starke globale Preiswettbewerb bei immer vergleichbareren Produkten stellt viele Unternehmen auch im Bereich des After-Sales-Services vor neue Herausforderungen. Eine leistungsstarke, effiziente und kundenfreundliche Abwicklung des gesamten Spektrums von Garantieleistungen wird immer wichtiger.

„Sie legen Wert auf zufriedene Kunden und volle Auftragsbücher? Wir helfen Ihnen dabei!“

## DIE PHILOSOPHIE

Die gesetzliche Anforderung an Hersteller und Handel, beim Verkauf der Waren in Deutschland eine Garantie-Service-Leistung für mindestens zwei Jahre anbieten zu müssen, bedingt deren Auseinandersetzung mit diesem Thema. Hersteller und Handel (Importeure) gehen bis dato unterschiedliche Wege in der Bewältigung dieser Anforderung an den After-Sales-Service.

Deutlich wird dies im Handel bei einem hochwertigen Produkt und seinem frühzeitigen Preisverfall. Der damit steigende Kostendruck auf After-Sales-Services wird hier sehr deutlich. Um zukünftig wettbewerbsfähig zu bleiben, werden Teile dieser Leistungen ausgelagert. Die EU-Osterwei-

terung umfasst neben politischen, sozialen und kulturellen Auswirkungen vor allem auch handfeste wirtschaftliche Chancen und Herausforderungen.

Wir verstehen uns als Ihr Partner. Wir vertreten Ihre Produkte in Ihrem Namen – neutral und transparent. Für unsere Auftraggeber, die aus dem Import, dem Handel oder der Industrie kommen, entwickeln wir individuelle Lösungen für die Abwicklung von Garantieleistungen. Sie benötigen keine eigenen Ressourcen, sondern nur einen Ansprechpartner für uns.

„Unsere Motivation ist Ihr Erfolg“

„Ihre Anforderungen kombiniert mit unseren Leistungen ergibt After-Sales-Service aus einer Hand.“

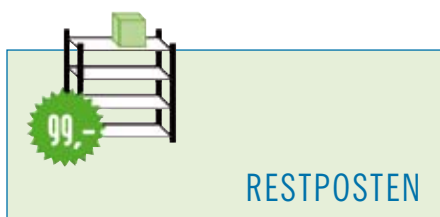
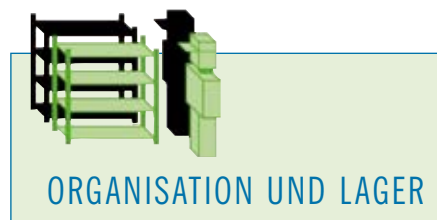
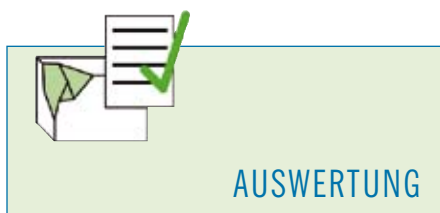
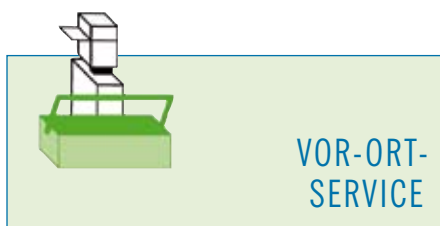
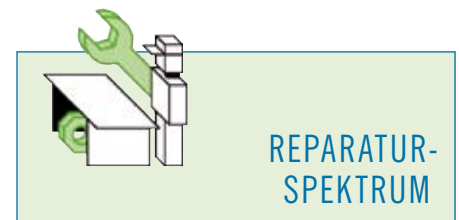
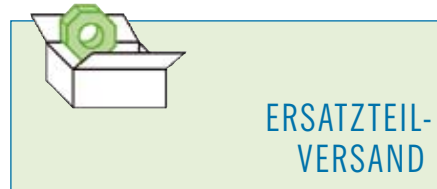
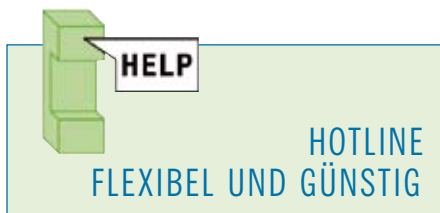
## DIE VORTEILE

- > Kundennähe: After Sales-Service mit Standort in Deutschland und Kooperationspartnern in Tschechien garantiert eine optimale Kundenkommunikation.
- > Expansion: Sie wollen nach Osteuropa expandieren und suchen eine Basis für Ihre gesamten Service Leistungen aus einer Hand für Ihre Kunden aus Tschechien, Slowakei und anderen Nachbarländern
- > Gewünschte oder nicht mehr lieferbare Ersatzteile können produziert oder in Osteuropa nachgekauft, Fernost-lieferungseingpässe ausgeglichen werden.
- > Durch komplette Neuverpackung der reparierten Geräte werden diese für die Vermarktung aufgewertet.
- > Zentrale Koordination und Ausstattung der Außendienst-techniker mit den notwendigen Ersatzteilen; Außendiensttechniker-Ausbildung direkt im Werk.

- > Logistik-Lösungen im Wohnungsservice für großvolumige, unverpackte, defekte Artikel für Deutschland, Tschechien und Slowakei vorhanden.
- > Individuelle Kundenlösungen – wie z. B. Vorort-Checks und Sortierung der Retourenware im Zwischenlager Ihres Kunden.
- > Erprobte IT-Vernetzung zwischen Werk, Hotline, Ersatzteilversand, Logistik und Vorortservice.
- > Statistische Auswertungen zur Produktqualität, Fehlerhäufigkeit und deren Ursachen.
- > After-Sales-Services für unsere Auftraggeber via Internet-Datenbankzugriff immer aktuell nachvollziehbar.
- > Restposten-Vermarktung dank unserer Vernetzung in Tschechien und der Slowakei durchführbar.
- > Ihr Unternehmen profitiert von den im europäischen Vergleich in Tschechien günstigeren Lohnkosten – bei hoher Qualität und Qualifikation.

## DIE LEISTUNGEN IM ÜBERBLICK

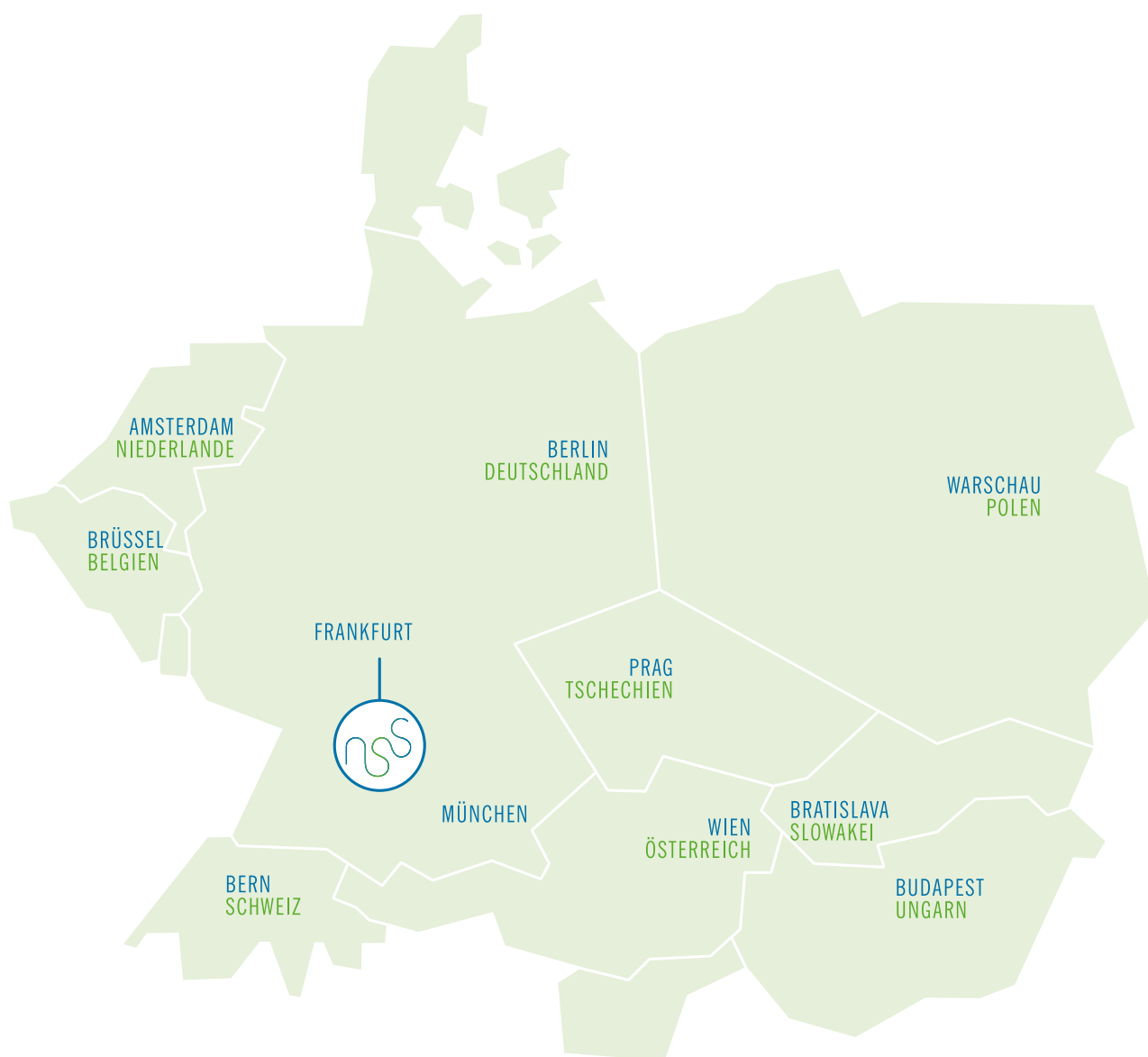
Wir bieten das gesamte Dienstleistungsspektrum der direkten After Sales Services für Sie aus einer Hand – auf Basis eines erprobten, IT-gestützten Kommunikations-Systems und hoch qualifizierter, kostengünstiger Reparaturkapazitäten in der Tschechischen Republik.



Für detaillierte Informationen zu den Leistungen kontaktieren Sie uns persönlich oder lesen im Internet nach:

[WWW.AFTERSALES-SERVICE.DE](http://WWW.AFTERSALES-SERVICE.DE)

BESUCHEN SIE UNS AUCH IM INTERNET:  
[WWW.AFTERSALES-SERVICE.DE](http://WWW.AFTERSALES-SERVICE.DE)



AFTER SALES **nss** SERVICE

Helena Heinzelmann

ANSCHRIFT Am Löwentor 9  
64287 Darmstadt

TELEFON +49(0)61 51 97 1964-1

TELEFAX +49(0)61 51 97 1964-2

E-MAIL [heinzelmann@aftersales-service.de](mailto:heinzelmann@aftersales-service.de)