

Haier – Zero distanze dal consumatore anche nell'assistenza

Redazione
29 giugno 2020



Con il claim “Zero Distance to Consumer”, Haier punta ad una presenza continua e più vicina alle esigenze del consumatore anche nell’assistenza.

Per questo motivo debutta nei principali paesi Europei – Italia, Francia, Regno Unito, Germania, Svizzera, Spagna, Belgio, Olanda e Polonia – Haier Premium Service, un nuovissimo pacchetto di soluzioni volto a fornire un servizio integrato e personalizzato al cliente.

Le principali caratteristiche di Haier Premium Service sono un contact center a 360 gradi — con orari di apertura estesi e linee telefoniche prioritarie — un team di consulenti dedicati per il supporto pre-vendita e post-vendita per il cliente finale e un programma di Assistenza Premium con tempi di interventi garantiti e con una serie di proposte personalizzate durante gli interventi per migliorare l’esperienza con servizi e prodotti aggiuntivi.

Tra i servizi aggiuntivi sono previsti gli esclusivi programmi “Check&Care” per il controllo e la manutenzione dei prodotti per poter utilizzare il proprio elettrodomestico al massimo delle sue potenzialità e garantirne le prestazioni nel tempo.

Considerato l’impatto dell’emergenza COVID-19 sulla vita e le aspettative dei consumatori, Haier Premium Service – oltre a garantire la piena attività per garantire continuità nei servizi di assistenza – ha previsto durante l’intervento dei propri tecnici l’omaggio di un “Safety kit” contenente due paia di guanti e due mascherine chirurgiche, con il messaggio “Take care of yourself”, un piccolo gesto per dimostrare l’attenzione che Haier ha verso i propri clienti.

«Haier Premium Service mira a dare ai nostri clienti il meglio del nostro impegno, al fine di soddisfare le loro esigenze e aspettative, con uno straordinario servizio di pre e post vendita -, ha commentato Andrea Quaini, responsabile del servizio post-vendita di Haier Europe. – Siamo sicuri che, in questo periodo senza precedenti e denso di sfide, la competenza del nostro team di ingegneri, dei nostri operatori di Contact Center e dei nostri consulenti dedicati giocherà un ruolo fondamentale nella realizzazione della nostra visione: Zero Distance with consumer».