

FAQ zu coolhouse AG, Hohenbrunn

Kundendienst für die Hausgerätehersteller Sub-Zero – Wolf – GE – norcool – coolsoda – Fisher & Paykel

1. Haben Sie in Deutschland eine eigene Kundendienstorganisation?

- Ja, die coolhouse AG, Friedrich-Bergius-Straße 6, 85662 Hohenbrunn
- www.coolhouse.de

Die coolhouse AG ist Kundendienst für die Hausgerätehersteller Sub-Zero, Wolf, GE, norcool, coolsoda, Fisher & Paykel

2. Ist der Fachhandel durch Sie autorisiert, Kundendienst durchzuführen?

- Nein

3. Arbeiten Sie mit einer fremden Kundendienstorganisation zusammen, wenn ja mit welcher?

- Nein

coolGiants)® AG: SUB-ZERO, WOLF, General-Electric, MGS-Edelstahl-Armaturen, INLE Ambiente, Fisher & Paykel

Nord: coolGiants)® AG * Julius-Bamberger-Straße 1 * 28279 Bremen
Tel: 0 4 21 – 83 92 11 0 * Fax: 0 4 21 – 83 98 92 2 * www.coolgiants.de

Süd: coolGiants)® AG * Friedrich-Bergius-Straße 6 * 85662 Hohenbrunn
Tel: 0 81 02 – 89 62 – 0 * Fax: 0 81 02 – 89 62 62 * www.coolgiants.de

Pressekontakt:

Petra Lupp Projektmanagement * St.-Peter-Str. 39 * 67269 Grünstadt
Tel: 0 63 59 – 92 44 22 * Fax: 0 63 59 – 92 44 23 * email: petra.lupp@gmx.de

4. Welche besonderen Dienstleistungen bietet Ihr Kundendienst?

- Garantieverlängerung
- Serviceverträge
- Modell-Datenbank mit allen Seriennummern und Verkaufsdatum
- Geschultes Personal (im Geräteherstellerland vgl. Sub-Zero in Madison/Wisconsin)
- Deutschsprachige, fest angestellte, geschulte Hotlinemitarbeiter
- After-Sales-Service
- Zentral-Ersatzteillager
- Bundesweites Service-Netz

5. Beschreiben Sie bitte die Abwicklungsmodalitäten Ihres Kundendienstes (im Garantiefall und bei einem normalen Service)

- Grundsätzlich Beratung und Prüfung bereits am Telefon, ob Störung vorhanden bzw. ob ein Bedienungsfehler vorliegt, den der Kunde selbst abstellen kann.
- Im Garantiefall: Noch im Telefonat feststellen, ob Garantiefall, Auftrag aufnehmen und zeitnahe Terminvereinbarung für Monteurbesuch vereinbaren
- Nicht Garantiefall: Kunden- und Gerätedaten aufnehmen
 - Weiterleiten an lokalen Ansprechpartner aus überregionalem, bundesweitem Netzwerk, der dann Termin mit Kd vereinbart
 - Ansprechpartner aus lokalem Netzwerk an den Kunden geben, damit er sich selbst mit diesem in Verbindung setzen kann.

coolGiants)® AG: SUB-ZERO, WOLF, General-Electric, MGS-Edelstahl-Armaturen, INLE Ambiente, Fisher & Paykel

Nord: coolGiants)® AG * Julius-Bamberger-Straße 1 * 28279 Bremen
Tel: 0 4 21 – 83 92 11 0 * Fax: 0 4 21 – 83 98 92 2 * www.coolgiants.de

Süd: coolGiants)® AG * Friedrich-Bergius-Straße 6 * 85662 Hohenbrunn
Tel: 0 81 02 – 89 62 – 0 * Fax: 0 81 02 – 89 62 62 * www.coolgiants.de

Pressekontakt:

Petra Lupp Projektmanagement * St.-Peter-Str. 39 * 67269 Grünstadt
Tel: 0 63 59 – 92 44 22 * Fax: 0 63 59 – 92 44 23 * email: petra.lupp@gmx.de

6. An wen kann sich der Verbraucher im Falle eines Kundendienstbedarfs wenden? Gibt es Hotlines, wenn ja welche und wofür?

- Jedes von den coolGiants ausgelieferte Gerät hat einen gut sichtbar angebrachten Aufkleber mit den Angaben der coolhouse-Hotline inkl. den wesentlichen Angaben zum Modell und seiner Seriennummer
- Die Hotline verbindet direkt mit dem Servicecenter in Hohenbrunn bei München. Dort sitzt geschultes, fest angestelltes Personal, das eine entsprechend hohe Identifikation mit dem Produkt hat.

7. Wie kommuniziert Ihre Firma das Thema Kundendienst (Auf Prospekten Internet etc.)

- Eigene Homepage www.coolhouse.de
- Integrierter Online-Shop für Verbrauchsmaterialien wie Wasserfilter etc.
- Garantieverlängerungen / Serviceanforderungen
- Auf allen
 - coolgiants-Prospekten,
 - Flyern
 - Produktkatalogen
 - Bedienungsanleitungen
 - auf der Homepage der Geräte-Distributoren www.coolgiants.deist coolhouse als Kundendienst- Ansprechpartner mit Homepage und Hotline aufgeführt.

coolGiants)® AG: SUB-ZERO, WOLF, General-Electric, MGS-Edelstahl-Armaturen, INLE Ambiente, Fisher & Paykel

Nord: coolGiants)® AG * Julius-Bamberger-Straße 1 * 28279 Bremen
Tel: 0 4 21 – 83 92 11 0 * Fax: 0 4 21 – 83 98 92 2 * www.coolgiants.de

Süd: coolGiants)® AG * Friedrich-Bergius-Straße 6 * 85662 Hohenbrunn
Tel: 0 81 02 – 89 62 – 0 * Fax: 0 81 02 – 89 62 62 * www.coolgiants.de

Pressekontakt:

Petra Lupp Projektmanagement * St.-Peter-Str. 39 * 67269 Grünstadt
Tel: 0 63 59 – 92 44 22 * Fax: 0 63 59 – 92 44 23 * email: petra.lupp@gmx.de

- Besonderer Service: Anhand der Garantiekarte kann sich jeder Kunde registrieren lassen, damit seine Daten im Kundendienstfall noch schneller gefunden werden.
- Es existiert eine Datenbank aller über coolGiants verkauften Modelle und Seriennummern, über die sofort ein Garantienachweis erfolgen kann. So ist gewährleistet, dass bereits am Telefon eine Garantiezusage möglich ist.
- Bei anderen Herstellern, für die die coolhouse AG erst kürzlich den Exklusivvertrieb und Kundendienst übernommen hat, wie bspw. Fisher & Paykel steht die coolhouse AG in direktem Kontakt mit dem Hersteller.

Ein Anruf genügt: Hotline: Hotline: 0 1805 – 35 55 85

Weitere Detail: www.coolhouse.de

coolGiants)[®] AG: SUB-ZERO, WOLF, General-Electric, MGS-Edelstahl-Armaturen, INLE Ambiente, Fisher & Paykel

Nord: coolGiants)[®] AG * Julius-Bamberger-Straße 1 * 28279 Bremen
Tel: 0 4 21 – 83 92 11 0 * Fax: 0 4 21 – 83 98 92 2 * www.coolgiants.de

Süd: coolGiants)[®] AG * Friedrich-Bergius-Straße 6 * 85662 Hohenbrunn
Tel: 0 81 02 – 89 62 – 0 * Fax: 0 81 02 – 89 62 62 * www.coolgiants.de

Pressekontakt:

Petra Lupp Projektmanagement * St.-Peter-Str. 39 * 67269 Grünstadt
Tel: 0 63 59 – 92 44 22 * Fax: 0 63 59 – 92 44 23 * email: petra.lupp@gmx.de