



Produkty Amiki zdobywają kolejne szczyty, a klienci Amiki są w centrum uwagi. Każdy użytkownik AGD dobrze wie, że ze sprzętem jest jak z małym dzieckiem – wymaga stałej troski. Dbłość o coraz bardziej technologicznie zaawansowane urządzenia przedłuża bowiem ich żywotność i zapewnia bezawaryjność.

Nie wystarczy, aby sprzęt był na wysokim, nawet najwyższym poziomie. Co najmniej na tym samym poziomie – a z reguły nawet na wyższym – powinien być również serwis. Dopiero wtedy można mówić o zrozumieniu potrzeb klienta. Bo potrzebą klienta nie jest przecież sam zakup urządzenia, ale jego użytkowanie ze spokojną głową.

- Amica jest otwarta na potrzeby klientów, bierze pod uwagę ich sugestie. Tutaj dbłość o klienta rozwija się dwutorowo – poprzez doskonalenie urządzeń oraz usprawnianie obsługi – mówi Maciej Spychała, Kierownik Serwisu Krajowego. Ponieważ do tej pory najczęściej mówiło się o tym pierwszym aspekcie, kilka słów warto poświęcić również drugiemu. Zmiana godzin pracy centrum serwisowego jest do tego doskonałą okazją. Wydłużając czas pracy konsultantów wzięliśmy pod uwagę nie tylko sugestie i potrzeby klientów, ale także nasze własne analizy i badania. Właśnie dlatego od początku lipca Centrum Serwisowe Amiki przyjmuje telefoniczne zlecenia użytkowników w dni powszednie w godzinach 7.00–18.00, a w soboty 8.00–14.00 – kończy Maciej Spychała.

Centrum serwisowe Amiki to ewidentne korzyści dla klienta. Co najmniej sześć. Jeden ogólnopolski numer zgłoszeniowy: 801-801-800. Szybka i profesjonalna pomoc przeszkolonego konsultanta, który posiada doskonałą znajomość produktów. Telefoniczne porady w zakresie eksploatacji wyrobu. Informowanie o czasie wykonania naprawy serwisowej. Terminowa i fachowa realizacja zleceń. Naprawy pogwarancyjne oraz połączenia z telefonów komórkowych (numer +48 67 254 65 00).

W opinii pracowników centrum serwisowego Amiki kontakty z klientami stają się coraz lepsze. Świadczy to o tym, że one także osiągnęły wyższy poziom. Mamy więc coraz lepsze produkty, coraz lepszy serwis i coraz lepszych użytkowników.

Warto zauważyć, że to dopiero początek zmian, które czekają serwis Amiki. W najbliższym czasie - najpierw dla naszych partnerów serwisowych, chwilę później dla klientów indywidualnych - uruchomimy najnowszej generacji system CRM (Customer Relationship Management) i WCEM (Web Channel Experience Management), które to platformy komunikując się ze sobą, pozwolą naszym klientom w jeszcze bardziej przyjazny i szybszy sposób komunikować się z nami we wszelkich możliwych kwestiach. Kwestia wyboru kanału komunikacji będzie zależała od preferencji klienta.

Nabywca sprzętu AGD wiąże się z firmą i marką na lata. Ten czas ma przypominać drogę usianą różami – oczywiście bez kolców; w porzekadle chodzi zapewne o same aksamitne płatki – a nie drogę przez mękę. Jak widać, Amice, która należy do najpopularniejszych polskich marek oraz firm kojarzonych z sukcesem, zależy na tym, aby wszyscy jej

klienci nigdzie i nigdy nie błądzili, lecz znaleźli się na tej samej drodze.

Amica

[WIECEJ INFORMACJI Z FIRMY AMICA WRONKI S.A. \(PRESS BOX\)](#)