

Electrolux Professional
Customer Care



Essentia

Une équipe à votre service.
À tout moment, n'importe où



Essentia, le coeur du service clients

Nous vous apportons l'assistance dont vous avez besoin, nous nous occupons de vos processus grâce à un **réseau de services fiable**, à une gamme de **services exclusifs** sur mesure et à une technologie innovante. Essentia est **le cœur du service clients haut de gamme**, un service dédié à quoi à qui ? de grande qualité devenu essentiel pour assurer votre compétitivité.

RÉSEAU DE SERVICES

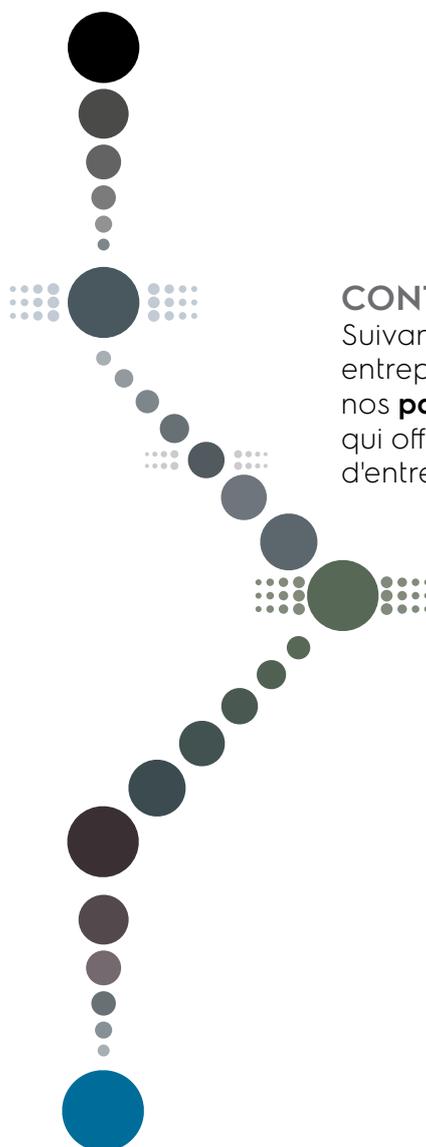
Vous pouvez compter sur plus de **2 200 partenaires de services agréés**, toujours disponibles, toujours opérationnels. Nous nous tenons à votre disposition et nous nous engageons à vous apporter notre aide grâce à un **réseau unique de services** qui vous **facilitera la vie**.

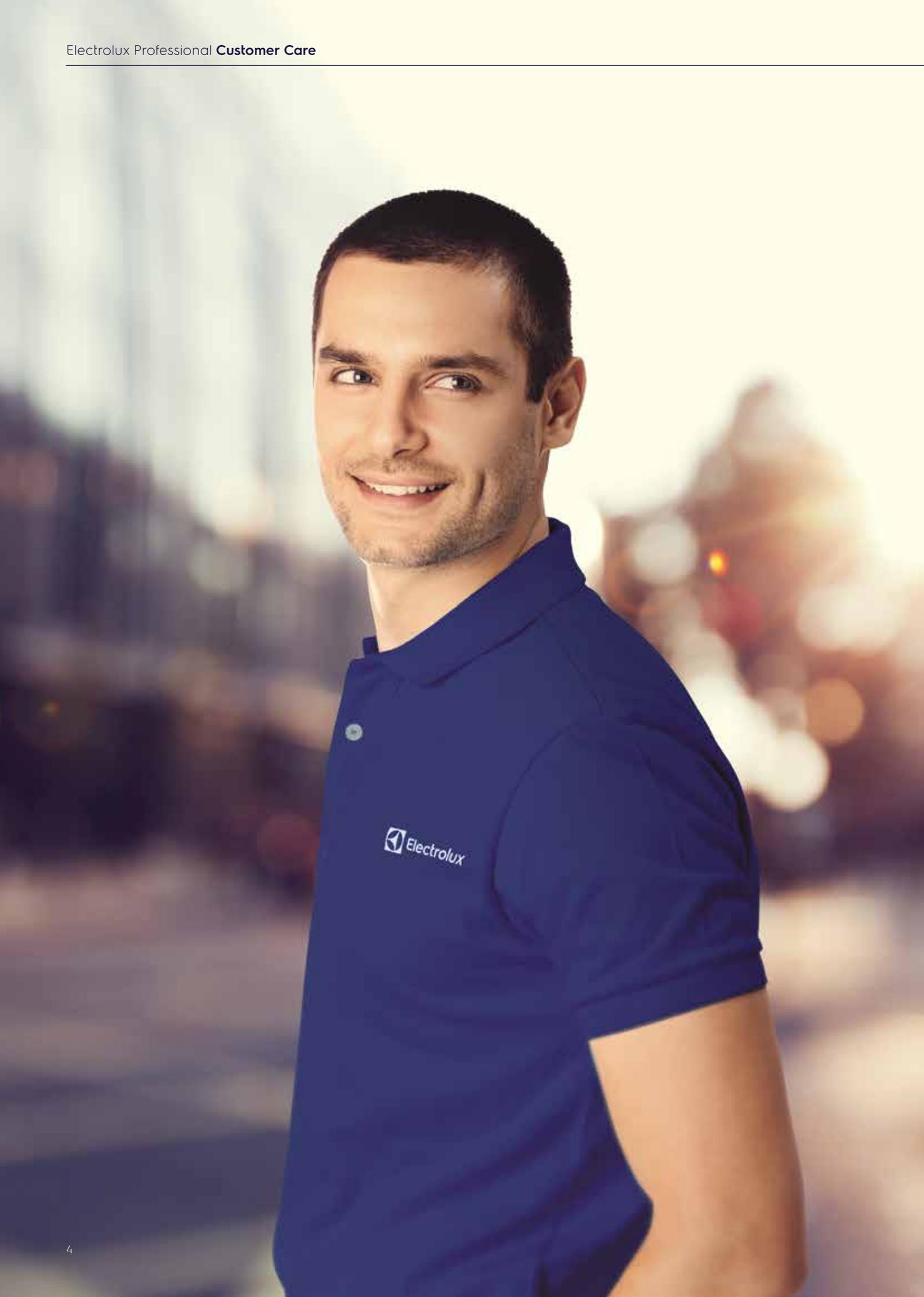
ACCESSOIRES ET CONSOMMABLES D'ORIGINE

Vous pouvez compter sur un approvisionnement rapide en accessoires et consommables d'origine. Ceux-ci sont rigoureusement testés par les experts Electrolux Professional afin de garantir la **durée de vie, les performances de votre équipement**, ainsi que la **sécurité** des utilisateurs.

CONTRATS DE SERVICES

Suivant les besoins de votre entreprise, vous pouvez choisir parmi nos **packs sur mesure flexibles** qui offrent une variété de services d'entretien et d'assistance.





Notre réseau de services pour vous satisfaire

Quel que soit l'emplacement de votre entreprise, **Electrolux se tient à votre disposition**, où que vous soyez, avec ses techniciens compétents, son réseau de services et ses solutions sur mesure, pour un partenariat durable adapté à vos besoins. En effet, avec Electrolux, **vous ne travaillez jamais seul**. Nous nous engageons à vous apporter notre aide grâce à un **réseau unique de services** qui vous **facilitera la vie**.

149 pays couverts

Un réseau étendu de services appliquant **la même approche auprès des clients**. Vous pouvez travailler dans 149 pays du monde entier, avec Electrolux comme **interlocuteur unique**.

2 200 partenaires de services agréés

Le **réseau de services le plus vaste et le plus structuré** au monde qui vous permet de faire fonctionner vos appareils en permanence en vous apportant une assistance en toutes circonstances.

10 000 ingénieurs d'assistance

Nos ambassadeurs de confiance, **10 000 ingénieurs d'assistance** qui s'occupent de vos équipements et vous apportent l'assistance dont vous avez besoin.



Une académie dédiée aux services

800 sessions de formation produits par an. Ces chiffres prouvent le niveau de compétence de nos ingénieurs, et attestent que nous disposons d'un réseau de services hautement qualifié possédant une **politique de formation permanente**, en phase avec les dernières technologies des équipements Electrolux.



Les contrats de services offrent	BASE ⁽¹⁾	PERFORMANCE	PREMIUM	EXCELLENCE
Centre d'appels (*)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Visite de maintenance préventive annuelle	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Garantie étendue sur les pièces utilisées pour les tâches nécessitant une certaine réactivité			<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Garantie étendue sur la main-d'œuvre et les interventions pour les tâches nécessitant une certaine réactivité				<input checked="" type="radio"/>
Formation annuelle du personnel (concernant l'utilisation des équipements et l'entretien régulier)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Remise sur les accessoires et consommables (**)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Remise sur les tarifs d'interventions et de main-d'œuvre pour l'entretien sur site (**)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
HORAIRE D'OUVERTURE				
8 H/24, 5 jours/7	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
16 H/24, 5 jours/7	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
24 H/24, 7 jours/7 (*)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
DÉLAI D'INTERVENTION SUR SITE (*) (**)				
Couverture optimale pendant les heures de bureau, du lundi au vendredi	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Traitement des appels prioritaires		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
24 h		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
8 h		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
4 h			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AUTRES OPTIONS				
Formation des chefs/cuisiniers sur site (*) (**)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Remplacement des pièces de rechange et d'usure		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Inspection de sécurité (*)			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Certification de sécurité et d'échappement du gaz (*)			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Analyse des coûts de réparation et d'entretien			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Accès au statut de l'opération en temps réel (*)			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

● COMPRIS ○ ENOPTION (*) en fonction de la disponibilité locale (**) le niveau de remise dépend du programme sélectionné

(1) Caractéristiques principales du pack de services de base :

- Sont compris pour tous les achats Electrolux :
- Assistance technique gratuite par téléphone et par e-mail pendant les heures de bureau
 - Accès au stock de pièces détachées
 - Soumission à l'intervention sur site

Contrats de services fiables



Le service clients Electrolux propose un certain nombre de **packs de contrats de services**, qui sont élaborés conformément à nos manuels d'utilisation afin de garantir les performances, la disponibilité et la sécurité de vos équipements, **tout en augmentant leur durée de vie et leur rentabilité**. Il est essentiel d'assurer un entretien correct conforme aux manuels d'entretien Electrolux afin d'éviter tout problème inattendu. Dès lors vos équipements seront à leur meilleur niveau d'utilisation et garantiront des résultats fiables et cohérents.

Packs de contrats de services :

Base

Solution à tous les problèmes

Service compris sur tous les produits enregistrés, avec assistance technique pendant les heures de bureau et accès au site de notre réseau de **pièces détachées** et d'ingénierie.

Élaborés pour :

... **fournir** une aide et une assistance de service pour les problèmes non critiques

Performance

Renforcement de vos normes

Programme d'entretien élaboré pour **conserver les conditions de garantie**, avec des performances de fonctionnement cohérentes et optimales.

... **réduire** le nombre d'arrêts non planifiés, conserver les conditions de garantie et les performances optimales de fonctionnement

Premium

Intervention prioritaire pièces détachées comprises

Apporte un plus au contrat de services Performance avec l'avantage supplémentaire incluant les frais de **pièces détachées** pour des interventions réactives sur le site.

... **inclure** les coûts de pièces détachées et de main-d'œuvre pour des interventions plus réactives sur le site.

Excellence

Assistance intégralement comprise à coût fixe

Une **garantie prolongée** d'entretien et d'intervention pour résoudre et réduire tous les problèmes. Cette garantie fournit des frais fixes tout compris dans le prix, couvre aussi la conformité aux prescriptions réglementaires en vigueur et en **protège votre personnel, vos clients et votre entreprise**.

... **proposer** un programme complet d'entretien et de services à prix fixe



Accessoires et consommables, votre valeur ajoutée

Nos accessoires et consommables d'origine garantissent **des performances optimales pour vos appareils**, réduisent le temps d'arrêt de vos équipements et en augmentent votre rentabilité. Les accessoires et consommables ont été rigoureusement testés par les experts Electrolux Professional afin de garantir la durée de vie, les performances, et l'**efficacité des appareils** ainsi que la **sécurité des utilisateurs, des clients et de votre entreprise**.

D'origine : les accessoires et consommables

En ouvrant la voie de la qualité, nous vous fournissons des accessoires et consommables d'origine pour **garantir des performances et des résultats en termes d'hygiène**.

Longévité et qualité : les performances

Nous accordons une grande importance au cycle de vie et aux performances des produits. Nos accessoires et consommables garantissent **qualité et cohérence des performances**.

Augmentez votre rentabilité

Si vous utilisez des accessoires et consommables d'origine, les performances de vos équipements restent optimales, **ce qui augmente votre efficacité et votre rentabilité**.

Partout dans le monde et rapidement : la distribution

Nous sommes non seulement des fournisseurs, mais également des distributeurs de solutions mondiales. Notre **vaste stock mondial** d'accessoires et consommables, ainsi que notre réseau de livraison vous garantissent une livraison rapide, où que vous soyez.



Saviez-vous que toutes les pièces d'origine Electrolux sont disponibles 10 ans après l'arrêt de la fabrication d'un produit ?

Essentia



Une équipe à votre service. À tout moment, n'importe où

Electrolux Professional n'a pas son pareil en matière de service par son implantation mondiale et son réseau étendu de services comprenant plus de 10 000 ingénieurs d'assistance dans plus de 149 pays.

Avec sa nouvelle offre de services Essentia, les procédures services clients sont sécurisées, normalisées et harmonisées partout dans le monde.



De l'installation à la fin de vie de tout équipement nous nous tenons à votre disposition. Tous nos contrats d'entretien sont basés sur nos vastes connaissances, notre héritage et nos nombreuses années de conception d'équipements de cuisine, de buanderie et de stockage de boissons.

Notre objectif est que nos clients puissent profiter au maximum de leur équipement Electrolux Professional.

Afin d'être d'avantage conforme à cette philosophie, nous avons développé la plus vaste gamme d'accessoires, de consommables et de détergents qui, conjointement à nos pièces d'origine, vous procureront une confiance maximale et pousseront encore et toujours les performances de vos produits tout au long de leur durée de vie.

Grâce à une relation de service clients Essentia, nous voulons être la raison pour laquelle nos clients décident de revenir, jour après jour, vers les produits innovants et de belle qualité d'Electrolux Professional.

Repensons le service - ensemble !

A stylized, handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Magnus Sävenäs'.

Magnus Sävenäs

V.P Customer Care & Quality

Electrolux Professional



Partagez notre excellence
et notre expertise sur
www.professional.electrolux.com

Suivez-nous sur :



ElectroluxProBE / ElectroluxProNL



Electroluxprobenelux



Electroluxprofessionalbe / Electroluxprofessionalnetherlands

Excellence

Avec l'environnement à l'esprit

- ▶ Toutes nos usines sont certifiées ISO 14001
- ▶ Tous nos équipements et concepts sont conçus pour réduire la consommation d'eau, de détergent et d'énergie ainsi que de faibles émissions pour l'environnement
- ▶ 70% de nos équipements respectent l'environnement et les besoins du consommateur
- ▶ Tous nos équipements sont ROHS et REACH, conformes et recyclables à 95 %
- ▶ Tous nos équipements sont qualitativement testés par des experts

