



Energiesparen und Klimaschutz serienmäßig

Wolf GmbH
Industriestraße 1
D-84048 Mainburg
Telefon +49(0)8751/74-1575
Telefax +49(0)8751/74-1683
pressestelle@wolf-heiztechnik.de
www.wolf-heiztechnik.de

Sprung an die Spitze beim Kunden-Service

Wolf zählt nicht nur bei Produktqualität und Effizienz zu den führenden Herstellern, sondern auch in Punkto Service. Das belegt die jährliche Studie der Unternehmensberatung Spence International in Bergneustadt zum Serviceverhalten der größten und namhaftesten Kesselhersteller. Die Studie schildert die Dienstleistungsbereitschaft der Anbieter aus Sicht von Heizungsbauern. Nach kontinuierlichen Verbesserungen in den letzten Jahren hat Wolf in diesem Jahr endgültig den Sprung an die Spitze geschafft. Im Gesamtergebnis landet Wolf beim aktuellen Heizungshersteller-Service 2013/2014 mit einer Durchschnittsnote von 2,07 auf Platz zwei. Insbesondere bei den Aspekten „gutes Preis-Leistungs-Verhältnis“ (1,97), „schneller Ersatz von defekten Teilen“ (1,97) und „gute persönliche Beratung“ (1,98) schneidet Wolf ausgezeichnet ab. Und auch bei den Kriterien „gute technische Information“ (2,10), „sofortige Telefon-Hotline-Hilfe“ (2,15) und „schneller, pünktlicher Kundendienst“ (2,24) wurde Wolf überdurchschnittlich gut bewertet.

Die Spence International-Studie zählt zu den wichtigsten Erhebungen in Sachen Heizungshersteller-Service. Die Studie basiert auf bis zu 2000 repräsentativen Antworten von Heizungsbauern, die jährlich Aspekte der Serviceleistung von Herstellern und Großhändlern bewerten. „Für Heizungsbauer ist es wichtig, dass sie im Falle eines Falles bei der Installation der gelieferten Produkte schnelle und gezielte Hilfe bekommen. Wir haben hier in den letzten Jahren zahlreiche Verbesserungen vorgenommen, auf Lob und Kritik reagiert und in Technik und in zusätzliches Servicepersonal investiert. Deshalb freuen wir uns und sind stolz darauf, vom Fachhandwerk nun so gute Bewertungen zu erhalten. Wir verstehen uns als verlängerten Arm des Fachhandwerks und stehen stets bereit, wenn man uns braucht“, erklärt Robert Hiesbauer, Bereichsleiter Wolf-Kundenservice. Ausruhen auf dem Erfolg werde man sich bei Wolf allerdings nicht. „Wir werden mittelfristig die Anzahl der Techniker im Außendienst

noch weiter aufbauen, um ein noch dichteres Servicenetz zu bekommen. Letztendlich wollen wir im Bedarfsfall noch schneller bei unseren Kunden sein und helfen“, so Robert Hiesbauer.