



Somfy Assistance

El servicio que te permitirá expandir tu negocio



Somfy España, S.A.

Pº Ferrocarriles Catalanes, 290-292
08940 Cornellá (Barcelona)
Tel. 934 800 900*
Fax 933 770 396

www.somfy-profesional.es

A BRAND OF **SOMFY** GROUP

© Somfy España, S.A. - Septiembre 2017



somfy

somfy Building happiness

SOMFY ASSISTANCE

¿Qué es SOMFY ASSISTANCE?

Somfy Assistance, es un servicio ofrecido por Somfy, a todos los consumidores que puedan tener alguna incidencia con alguno de nuestros productos:

- Ante cualquier duda relacionada con el funcionamiento o la instalación de un producto Somfy.
- Independientemente de dónde se haya realizado la compra (tienda de un instalador, tienda on-line Somfy, grandes superficies, etc).
- Sin importar la fecha de compra o si el producto está en garantía.

¡Con SOMFY ASSISTANCE tienes mucho que ganar!

• **Expande tu negocio y adquiere nuevos clientes**

Con Somfy Assistance, podrás ofrecer un servicio a domicilio que puede convertirse en una eficaz herramienta de fidelización para tus clientes.

Podrás beneficiarte de solicitudes de asistencia cualificadas para adquirir nuevos clientes:

- A corto plazo mediante asistencias relacionadas con reparaciones.
- A medio y largo plazo con ampliaciones en la instalación del cliente, añadiendo nuevos productos como pueden ser sistemas de alarma, programadores horarios, sensores, cámaras...

• **Diferénciate gracias a un servicio de calidad y desarrolla tus habilidades**

Amplía tu conocimiento participando en los cursos de formación que se ofrecen periódicamente, esto te permitirá conocer perfectamente todos los productos Somfy y así podrás resolver las distintas incidencias que presentan los consumidores.

Además, siempre estarás informado de las últimas novedades Somfy.

¿Cómo puedes convertirte en un profesional especializado SOMFY ASSISTANCE?

Suscríbete al contrato Somfy Assistance

Lee el contrato Somfy Assistance y no dudes en consultar con tu comercial habitual para cualquier aclaración.

Apúntate

Por sólo 150€ de cuota al año, te beneficiarás de: *merchandising, campañas de comunicación y presencia web, formación especializada, servicio preferente de logística, atención específica del Servicio Técnico y un contacto en Somfy que te dará soporte en todo momento.*

Además, ¡te regalamos las 3 primeras intervenciones que se realicen en el mismo año!

Respetamos los compromisos del servicio, que incluyen:

- Realizar la formación anual específica para optimizar el conocimiento de los productos Somfy.
- Puntualidad y calidad en la intervención. Contactar con el consumidor dentro de las 24 horas siguientes en días laborables.
- Coherencia entre las habilidades adquiridas y declaradas en el conocimiento del producto Somfy.
- Cobertura mínima geográfica (radio de acción de 50 Km).
- Elaboración de los informes de intervención (dentro de los 2 días hábiles, a partir de la prestación del servicio).
- Aplicación de los precios máximos definidos por Somfy para la primera intervención.
- Satisfacción del consumidor.

Para ti, el profesional

EL BENEFICIO DE LA EXPERIENCIA Y EL COMPROMISO DE UNA GRAN MARCA

• **Un previo diagnóstico telefónico de la incidencia**

Gracias al diagnóstico telefónico realizado, dispondrás de una pequeña calificación que permitirá tener la información necesaria para preparar tu intervención.

• **Una herramienta específica, Perfoweb**

Somfy te ofrece acceso a una plataforma de Internet para la gestión óptima de tus operaciones y una guía para sacar el máximo provecho de esta herramienta.

• **Apoyo logístico**

Somfy se compromete a proporcionar apoyo logístico al profesional especializado del servicio Somfy Assistance, lo más rápidamente posible, tanto para la gestión de pedidos, como en caso de devoluciones.

• **Apoyo técnico**

Todas las asistencias serán previamente diagnosticadas, pero en caso de necesitar apoyo técnico, disponemos de un servicio especial para los profesionales Somfy Assistance.

Para el consumidor

EL BENEFICIO DE UN SERVICIO RÁPIDO Y FIABLE

• **Una página web dedicada a la asistencia**

En la web www.somfy.es los consumidores pueden describir el problema que han detectado en sus dispositivos Somfy, rellenando un formulario específico.

• **Un primer diagnóstico telefónico**

Somfy contactará con el consumidor que ha solicitado la ayuda, para realizar un diagnóstico preliminar de la incidencia e intentar resolverlo por teléfono. Si no es así, lo asignará a un profesional especializado Somfy Assistance.

• **Una intervención rápida**

Si fuera necesaria una intervención "in situ", Somfy contactará de forma inmediata con el profesional especializado que mejor se adapte al proyecto y disponibilidad. El profesional especializado se compromete a contactar directamente con el consumidor dentro de las 24 horas siguientes en días laborables. Acordando el día y lugar de la intervención.