

PRESSEMELDUNG

EURONICS startet Service-Offensive

Große Resonanz auf EURONICS Schulungsangebote zu den Themen „Garantie und Gewährleistung“ / Über 150 Teilnehmer / 8 Veranstaltungen an 6 Standorten in ganz Deutschland / Neue Kurse für Mitglieder starten im September

Ditzingen, im Juni 2010. Die Qualität der Serviceleistung kann darüber entscheiden, ob ein Kunde wiederkommt. Im Rahmen ihrer permanenten Qualifizierungsangebote legt die EURONICS Deutschland eG deshalb auch in Zukunft einen klaren Schwerpunkt auf Service-Aspekte. Im Juni startete die Verbundgruppe bereits mit der ersten Runde ihrer neuen „Qualifizierungsoffensive Service“ – mit überwältigender Resonanz:

Insgesamt hatten sich über 150 Teilnehmer für Schulungen in der EURONICS Zentrale angemeldet. Geleitet wurden die Kurse jeweils von einem Fachanwalt und einem Mitarbeiter des Bereich Service, aus der EURONICS Zentrale. Die Schulungen vermitteln EURONICS Mitgliedern alle für den Händleralltag relevanten Fakten rund um das Thema „Garantie und Gewährleistung“. Erläutert wird unter anderem, worin der Unterschied zwischen Garantie und Gewährleistung besteht, welche Rechte der Käufer bei Mängeln hat, wann Nachbesserung, Ersatzlieferung oder der Rücktritt vom Kaufvertrag angemessen sind und wie man überhaupt einen „Mangel“ definiert. Dieser erste Teil der Qualifizierungsoffensive Service gliedert sich in 8 Veranstaltungen, an sechs Standorten, in ganz Deutschland.

Reklamation als Chance sehen

Die Referenten erklären im Rahmen der Veranstaltung die theoretischen Grundlagen praxisnah, anhand von zahlreichen Beispielen. Darüber hinaus

können sich Teilnehmer über eigene Erfahrungen im Händleralltag austauschen und konkrete Fälle mit den Spezialisten, in der Veranstaltung vor Ort durchsprechen. Ziel der EURONICS Schulungsoffensive: Mitarbeiter im Fachhandel zu schulen, um endkundenorientierten Service, ganz im Sinne des Slogans „best of electronics“ bieten zu können. Dazu zählt auch der Umgang mit verschiedenen Kundenreaktionen: Wer hier professionell und kundenorientiert auftritt, kann in der Regel ein positives Ergebnis erzielen und Kunden langfristig binden.

Angesichts des großen Erfolgs startet EURONICS ab September 2010 eine zweite Runde der „Qualifizierungsoffensive Service“ zum Thema „Reklamation als Chance“.

Bild: Schulung_Paderborn2.jpg

BU: Guten Service kann man lernen: Service-Schulung für EURONICS Fachhändler (hier in Paderborn)

Zu EURONICS:

Die neuen Technologien wie HD-TV, DVD-Recording, Telekommunikation und tragbare Computer gehören gleichermaßen zum Sortiment wie die konventionellen Produkte der Unterhaltungselektronik und der Sparte Haushaltsgeräte. Die Genossenschaft zählt in Deutschland 1.824 Mitglieder an über 2.000 Standorten mit rund 12.000 Mitarbeitern. Ein umfassendes Dienstleistungsangebot, individuelle Beratung und qualifiziertes Fachpersonal sind die gemeinsamen Kennzeichen der zumeist inhabergeführten mittelständischen Fachgeschäfte und Fachmärkte. Mit einem Gesamtumsatz von 3,6 Milliarden Euro im Geschäftsjahr 2008/2009 ist EURONICS der zweitgrößte Marktteilnehmer der Branche in Deutschland.

Die EURONICS Deutschland eG ist Partner des europäischen Einkaufs- und Marketingverbundes EURONICS International mit Sitz in Amsterdam. Aktuell ist die Verbundgruppe mit 25 Mitgliedern in 29 Ländern an über 11.000 Standorten aktiv und erzielte 2009 einen Gesamtumsatz von 14,1 Milliarden Euro. Mehr als 50.000 Mitarbeiter sind in den rund 6.400 Mitgliedsunternehmen beschäftigt. In Europa gilt EURONICS als größte Verbundgruppe der Branche.

www.euronics.de



Für weitere Informationen:

1. *EURONICS Deutschland eG*
Cornelia Bonow
Tel.: 0 71 56 / 933 403
2. *Engel & Zimmermann AG,*
Agentur für Wirtschaftskommunikation
Björn Seeger
Schloss Fußberg, Am Schlosspark 15, 82131 Gauting
Tel. 0 89/89 35 63 3, Fax 0 89/89 39 84 29
E-Mail: info@engel-zimmermann.de