

BC Warranty Management, el mejor socio para el servicio post venta

Una buena asistencia tras la compra, puede generar una mayor eficiencia operativa, mejorar la reputación de la marca y garantizar un servicio al cliente de alta calidad.

El sector HORECA (*Hotel-erie-Restaurant-Café*) cada vez es más estratégico y el servicio post venta se convierte en un área importante en la que invertir para diferenciarse de la competencia. Para BC Warranty Management prestar servicios de post venta significa crear una relación con el cliente que contribuye a su tranquilidad a la vez que se fomenta la fidelidad hacia la marca.

El grupo opera en el mercado desde 1999 y ha acumulado una gran experiencia en la gestión de servicio post venta. Gracias a ello, BC Warranty Management se erige como socio estratégico europeo para fabricantes, *trade online* y distribuidores, ofreciendo soluciones en todas las fases del ciclo de vida de las máquinas domésticas y profesionales en el canal HORECA.

Ventajas de un socio post venta

Los servicios post venta garantizan una asistencia cualificada desde el momento de la instalación, pasando por el mantenimiento y en los años de garantía. Y esto también se traduce en varias ventajas para las empresas que comercializan máquinas:

Experiencia y conocimientos. Un socio de post venta tendrá un conocimiento profundo del producto y podrá proporcionar un alto nivel de asistencia técnica a los clientes.

Reducción de costes. La empresa no tendrá que invertir recursos para gestionar el soporte técnico y el mantenimiento.

Mayor satisfacción del cliente. Mejorar la experiencia al ofrecer un servicio oportuno y de calidad hace que aumente la satisfacción y la confianza en la marca.

Centrarse en el negocio principal. Al delegar las actividades post venta, la empresa puede centrarse en su negocio principal y en el desarrollo de nuevos productos sin distracciones relacionadas con la asistencia.

En este sentido, un buen *partner* que se responsabilice del servicio post venta puede generar una mayor eficiencia operativa, mejorar la reputación de la marca y garantizar un servicio al cliente de alta calidad. Por este motivo, los grupos de trabajo de BC Warranty operan en el ámbito de la asistencia técnica, con empleados



especializados en gestionar y mantener las distintas máquinas del mercado, y en el de la asistencia al cliente, con operadores dedicados a la atención telefónica, técnica e informática de clientes y consumidores, actuando profesionalmente en coordinación con las marcas que les escogen.

Entre los servicios que ofrece BC Warranty se pueden elegir varias mo-

▲ En la imagen superior, Fabio Fasolino, director general de BC Warranty Management.

dalidades de intervención, todas ellas personalizables, que se dividen básicamente en Servicios de asistencia al cliente, 'Help-Desk', Intervenciones in situ e Intervenciones en el centro.

“Gracias a los más de 25 años de conocimientos técnicos adquiridos en el sector, ya no somos sólo proveedores, sino que nos hemos convertido en asesores de fabricantes y distribuidores” (Fabio Fasolino)

Desde las primeras comprobaciones técnicas: diagnóstico DOA, pruebas de funcionamiento de productos en garantía, mantenimiento y reacondicionamiento. Los procedimientos de la empresa permiten un seguimiento puntual, con datos a mano e índices de defectos detectados. Además, las plataformas son integrables con los sistemas de sus clientes y escalables según el nivel de personalización requerido.

Todas las actividades pueden ser supervisadas en tiempo real por el cliente para verificar la instalación, el mantenimiento, los fallos de los productos y la gestión administrativa por vía de una plataforma internet “BCM”.

“A lo largo de nuestra trayectoria, la empresa ha acumulado una experiencia particular en el sector de las máquinas dispensadoras de café y bebidas y ha sido elegida por los

principales actores nacionales e internacionales -como illy cafe, Heineken, Kimbo, Coop Italia, Coin, Meseta, Carimali, Electrolux Professional, Capitani, Citaly, por citar sólo algunos- para el mantenimiento en garantía y fuera de período de sus máquinas. Gracias a los más de 25 años de conocimientos técnicos adquiridos en el sector, ya no somos sólo proveedores, sino que nos hemos convertido en asesores de fabricantes y dis-

tribuidores que también acuden a nosotros para pedir consejos y sugerencias sobre modificaciones técnicas y electrónicas de sus máquinas. Confiamos en poder seguir ofreciendo, como hasta ahora, soluciones innovadoras, aprovechando las oportunidades que el mercado ofrece cada día.”, explica Fabio Fasolino, director general de BC Warranty Management ■

Más información en: bcwm.es



¿NECESITAS ASISTENCIA TÉCNICA PARA TUS MÁQUINAS?

Amplía tu negocio y optimiza tus ingresos confiándonos tu posventa.

- Asistencia
- Logística y Almacén
- Atención al cliente

www.bcwm.es
902 00 82 16
info@testok.es

BC warranty management
Más de 20 años al servicio de la industria electrónica