

BC Warranty Management: atención al cliente y asistencia técnica

La compañía de mantenimiento nos explica las ventajas de contar con un partner posventa



◀ Fabio Fasolino, director general de BC Warranty Management.

“La compañía se erige como un socio estratégico europeo para fabricantes, trade online y distribuidores”

Crear una relación con el cliente que contribuya a su tranquilidad al tiempo que se fomenta su fidelidad a la marca. Así es como define BC Warranty Management su servicio posventa.

Su equipo opera en el mercado desde 1999, acumulando una gran experiencia profesional en el campo de la gestión del servicio de apoyo posventa.

BC Warranty Management se erige como un 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 del sector horeca.

Contar con un socio de apoyo ofrece numerosas ventajas a las empresas

que comercializan máquinas expendedoras. Los principales beneficios son:

- **Experiencia y conocimiento** profundo del producto que permite proporcionar una asistencia técnica *premium* a los clientes.
- **Reducción de costos**, ya que la empresa no tendrá que invertir recursos internos para gestionar el soporte técnico y el mantenimiento.
- **Mayor satisfacción del cliente** al ofrecer un servicio oportuno y de calidad que aumenta su satisfacción y confianza en la marca.
- **Centrarse en el negocio principal**. Al delegar las actividades posventa a un socio especializado, la empresa puede centrarse en su negocio

principal y el desarrollo de nuevos productos o servicios, sin distracciones relacionadas con la asistencia.

En resumen, contar con un *partner* de asistencia contribuye a generar una mayor eficiencia operativa, mejora la reputación de la marca y garantiza un servicio de alta calidad.

BC Warranty Management brinda tanto asistencia técnica, con empleados especializados capaces de gestionar y mantener las distintas máquinas del mercado, como atención al cliente, con operadores dedicados a la asistencia telefónica, técnica e informática; todo ello para actuar profesionalmente en coordinación con las marcas que los eligen.

Sus clientes pueden optar por varias modalidades de

intervención que, en resumen, se dividen en: atención al cliente, *Help-Desk*, intervenciones *in situ* e intervenciones en el centro. “A lo largo de los años, nuestra empresa ha acumulado una particular experiencia en el sector de las máquinas dispensadoras de café y bebidas y ha sido elegida por firmas como *illy cafe*, *Heineken*, *Kimbo*, *Coop Italia*, *Coind*, *Meseta*, *Carimali*, *Elettrolux Professional*, *Capitani*, *Citaly*, entre otras, para el mantenimiento de sus máquinas”, explica Fabio Fasolino, director general de BC Warranty Management ■

Más información en: bcwm.es

