

Pressemitteilung

Vaillant erhält im TÜV Service-Test Gesamtnote 1,7

- **Gesamtnote gegenüber 2009 noch einmal verbessert**
- **Einziger Werkskundendienst der Branche mit TÜV Zertifikat**
- **Fachliche Kompetenz und schnelle Behebung von Störungen wichtigste Kriterien für die Kundenzufriedenheit**

Remscheid, 6. September 2011 – Der Service des Heiz- und Lüftungstechnikspezialisten Vaillant hat bei der diesjährigen „TÜV Service tested“-Zertifizierung die Gesamtnote 1,7 (gut) erhalten. Im Vergleich zum Jahr 2009 konnte Vaillant sich in nahezu allen Kriterien noch einmal deutlich verbessern und unterstreicht damit erneut seine Spitzenposition als führender Werkskundendienst der SHK-Branche in Deutschland.

Die Zertifizierung „TÜV Service tested“ basiert auf einer repräsentativen Befragung von rund 4.000 Kunden. Das Siegel erhalten nur Unternehmen, deren Service-Dienstleistungen von den Kunden als insgesamt gut oder sehr gut bewertet wurden.

Zu den aus Kundensicht entscheidenden Kriterien zählten an erster Stelle die fachliche Kompetenz der Service-Techniker sowie die schnelle und nachhaltige Behebung von Störungen. Darüber hinaus schätzen die Kunden die gute Erreichbarkeit und verlässliche Terminabsprache mit dem Vaillant Werkskundendienst sowie die Verfügbarkeit von benötigten Ersatzteilen und eine kompetente Beratung. In die Gesamtbewertung fließen insgesamt rund zwanzig erhobene Kriterien ein. Die aktuelle Kundenzufriedenheit der Kunden stieg im Vergleich zum Jahr 2009 weiter an. Bei der vormaligen Zertifizierung erhielt Vaillant bereits die gute Note von 1,98.

„Die Kunden von Vaillant urteilen sehr nutzenorientiert. Primär geht es um eine schnelle und erfolgreiche Behebung der Störung sowie zuverlässige Terminabsprachen“, erläutert

Steffen Saur, Leiter Service bei Vaillant Deutschland. „Der Anteil an Reparaturen, die mehr als einen Werktag beanspruchen, ist noch einmal deutlich geringer geworden. In fast allen Kriterien haben wir weitere Verbesserungen erreicht und eine sehr gute Kundenzufriedenheit. Fast 90 Prozent der Kunden würden den Vaillant Werkskundendienst weiterempfehlen. Das ist ein ausgezeichnetes Ergebnis.“

Weitere Informationen bei Vaillant Deutschland, Berghauser Str. 40, 42859 Remscheid, www.vaillant.de, info@vaillant.de, Tel.: 02191 18-0.

Über Vaillant

Vaillant bietet seinen Kunden weltweit umweltschonende und energiesparende Heiz- und Lüftungssysteme, die verstärkt erneuerbare Energien nutzen. Das Produktportfolio umfasst Solarthermie- und Photovoltaikanlagen, Wärmepumpen, Pellet-Heizkessel, Lüftungsgeräte für Niedrigenergiehäuser, Kraft-Wärme-Kopplungs-Anlagen, hocheffiziente Heizsysteme auf Basis fossiler Energieträger sowie intelligente Regelungen.

Kontakt

Vaillant Group
Dr. Jens Wichtermann
Leiter Unternehmenskommunikation
42850 Remscheid

Telefon: 02191 18-2754
Mobil: 0175 2951810
Fax: 02191 18-2895
E-Mail: jens.wichtermann@vaillant.de



Vaillant Werkskundendienst erhält die Note 1,7 im TÜV Service-Test. Kunden schätzen besonders Fachkompetenz sowie die schnelle und nachhaltige Behebung von Störungen.

Foto: Vaillant
Datum: 06.09.2011