

IL SERVIZIO POST-VENDITA NELLE NUOVE COSTRUZIONI, MAGGIORMENTE VICINO AL CENTRO NEVRALGICO

Allo scopo di poter servire ancor meglio i suoi clienti, Tornos traslocherà prossimamente tutto il suo servizio post-vendita in nuovi locali a Moutier (Svizzera). Desiderosi di saperne di più, abbiamo incontrato il Signor Matthias Damman, nuovo responsabile del reparto servizio di Tornos (denominato Tornos Service) e il Signor Simon Aebi, responsabile delle parti di ricambio e della revisione delle macchine.



dm: Signor Damman, lei è il nuovo responsabile del servizio Tornos, quali sono i suoi obiettivi?

Matthias Damman: Tornos Service è già molto performante, e noi abbiamo a disposizione una squadra molto motivata e professionale che è veramente all'ascolto delle necessità della clientela. Sicuramente ci saranno miglioramenti ulteriori e, in modo particolare, per quanto riguarda la nostra reattività.

I nostri servizi e le loro qualità per il cliente sono determinanti: senza un buon servizio la macchina non verrà acquistata e quindi noi dobbiamo essere i migliori: bisogna pertanto, poco alla volta, sviluppare un programma per raggiungere questo obiettivo, ciò che mi impegnerà per i prossimi mesi.

Abbiamo anche in progetto di sviluppare, nei mesi a venire, nuovi servizi e ciò allo scopo di consentire ai nostri clienti di continuare a essere competitivi.

dm: Questo trasferimento fa quindi parte di un piano globale destinato a migliorare la qualità delle vostre prestazioni?

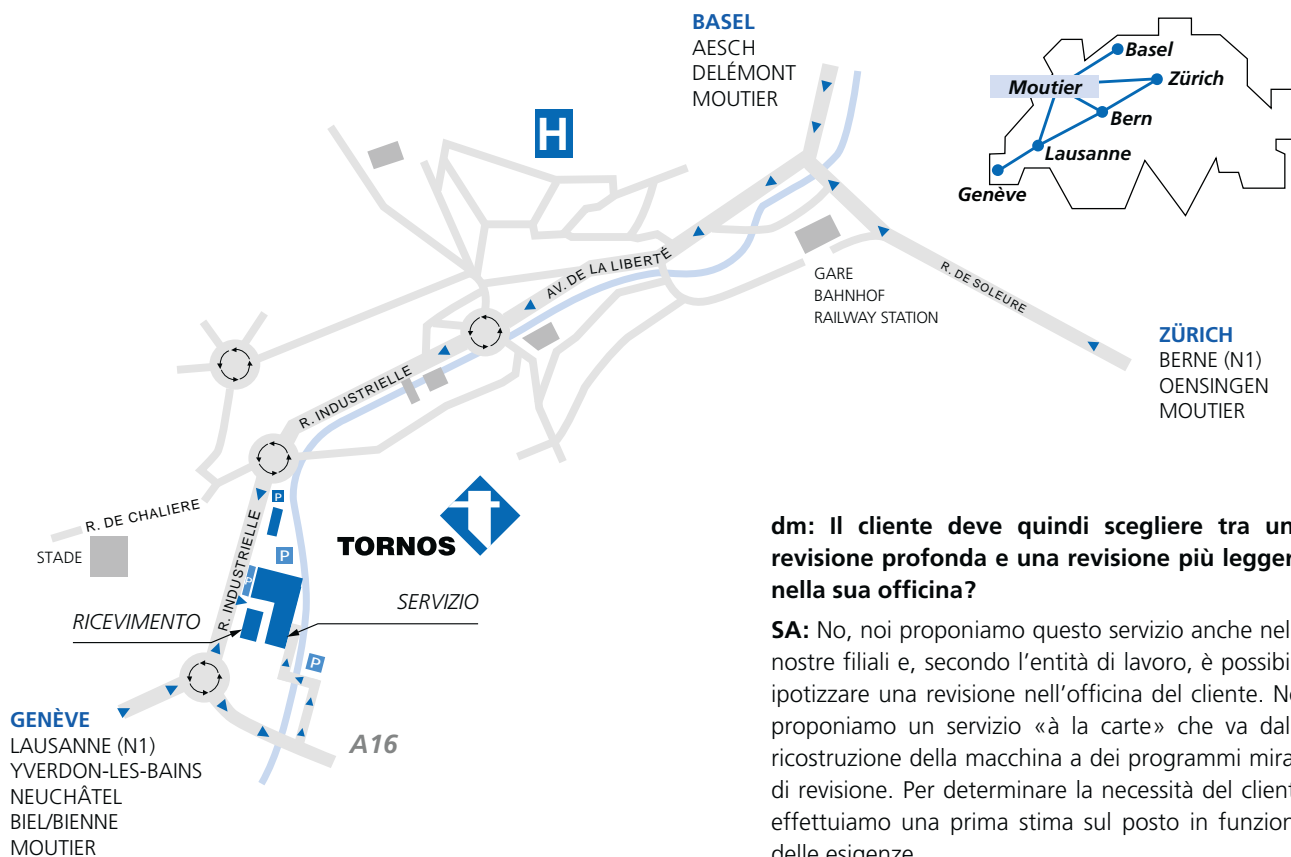
MD: Sì poiché le superfici attuali sono diventate insufficienti e troppo stipate i nuovi spazi ci offrono una maggior capacità di stoccaggio in un punto centrale. Tutto il nostro stock in pezzi di ricambio sarà collocato molto più efficacemente, ciò che ci

consentirà di ottimizzare i loro flussi. Tutte le nostre attività si svolgeranno sotto un unico tetto!

dm: Quali saranno esattamente i vantaggi per i clienti?

MD: La nostra capacità di stoccaggio dei pezzi di ricambio è rafforzata; abbiamo investito in nuovi mezzi di stoccaggio che ci permetteranno di essere maggiormente reattivi; il nostro intento è quello di migliorare i termini di consegna nonché quelli di intervento presso i nostri clienti e questi nuovi locali sono un mezzo essenziale per vincere la sfida. Il nostro sistema di ordini in linea, richiede una reattività ed una organizzazione senza pecca. Inoltre l'estensione del «servizio revisione delle macchine» necessita di superfici più grandi per poter rispondere alla richiesta. I clienti che ci visiteranno beneficeranno di una miglior accoglienza nei nostri locali e il servizio di pick up per i clienti locali avrà solo vantaggi e una maggior efficienza.

Potremo pertanto installare il nostro servizio di revisione delle macchine in questi nuovi locali che sono perfettamente adattati a tale attività, ciò che ci consentirà di revisionare le macchine ancor più rapidamente e in quantità maggiori. Il nostro stock di parti di ricambio è più vicino, organizzato meglio e di maggior capienza ciò che chiaramente è un vantaggio per il cliente.



dm: Il cliente deve quindi scegliere tra una revisione profonda e una revisione più leggera nella sua officina?

SA: No, noi proponiamo questo servizio anche nelle nostre filiali e, secondo l'entità di lavoro, è possibile ipotizzare una revisione nell'officina del cliente. Noi proponiamo un servizio «à la carte» che va dalla ricostruzione della macchina a dei programmi mirati di revisione. Per determinare la necessità del cliente effettuiamo una prima stima sul posto in funzione delle esigenze.

dm: Lei ci ha parlato del sistema di ordine in linea per i pezzi di ricambio che abbiamo presentato nel Decomagazine a più riprese. Come viene visto da parte dei clienti?

MD: In maniera molto positiva! E' un vero successo! Ormai la maggioranza dei nostri clienti lo utilizza e se ne dichiara molto soddisfatta. I clienti sanno immediatamente se il loro pezzo è disponibile in stock, quale è il suo prezzo nonché il relativo termine di consegna. A ciò si aggiunga che i clienti beneficiano di condizioni commerciali speciali. Ciò premesso, invito quindi tutti coloro che non utilizzano ancora questo sistema, ad iscriversi quanto prima servendosi a tale scopo del formulario on line su <http://catalogue-spr.tornos.com>.

dm: Potrebbe cortesemente dirci qualcosa in più riguardante l'attività della revisione macchine che sarà parte integrante dei vostri nuovi locali?

Simon Aebi: Certamente, abbiamo iniziato quest'attività l'anno scorso, con una capacità di circa 12 macchine l'anno. Tuttavia, molto rapidamente, questa capacità si è rivelata insufficiente per rispondere alla domanda in modo particolare per le Deco 10. I primi clienti sono molto soddisfatti di questa prestazione, come potete constatare a pagina 7 di questo magazine. Contemporaneamente alla riorganizzazione del nostro stock, abbiamo deciso di ampliare lo spazio dedicato a tale attività nei nostri nuovi locali. Siamo ora in grado di revisionare diverse macchine alla volta su delle postazioni equipaggiate di tutto il materiale necessario.

*Nuovo indirizzo del servizio
Tornos a partire dal 05.01.2015:*



TORNOS

Tornos SA
Reparto Service
Rue Industrielle 119
CH-2740 Moutier

**Hotline macchina
Swiss Type machines**
T +41 32 494 43 45
F +41 32 494 49 14
savmono@tornos.com

**Macchine plurimandrino,
nazioni latine, Svizzera inclusa**
T +41 32 494 42 49
F +41 32 494 49 14
servicemulti@tornos.com

**Macchine plurimandrino al di
fuori delle nazione latine**
T +41 32 494 42 49
F +41 32 494 49 14
germiquet.p@tornos.com

Parti di ricambio
T +41 32 494 43 38
F +41 32 494 49 01
spr@tornos.com

