

Electrolux Professional
Customer Care



Essentia[®]

Nuestro equipo, a su servicio.
En cualquier momento,
en cualquier lugar.



Essentia, el corazón de nuestro servicio de atención al cliente

Le proporcionamos la asistencia que necesita, cuidando de sus procesos con una **red de servicios fiable**, una amplia gama de **servicios exclusivos** a medida y una tecnología innovadora. Essentia es **el corazón de la mejor atención al cliente**, un servicio exclusivo de valor que se convierte en su principal ventaja competitiva.

RED DE SERVICIOS

Puede contar con más de **2.200 socios de servicio autorizados**, siempre disponibles y a su servicio. Estamos a su disposición y comprometidos con su asistencia, gracias a una **red de servicios única** que hace **su vida laboral más fácil**.

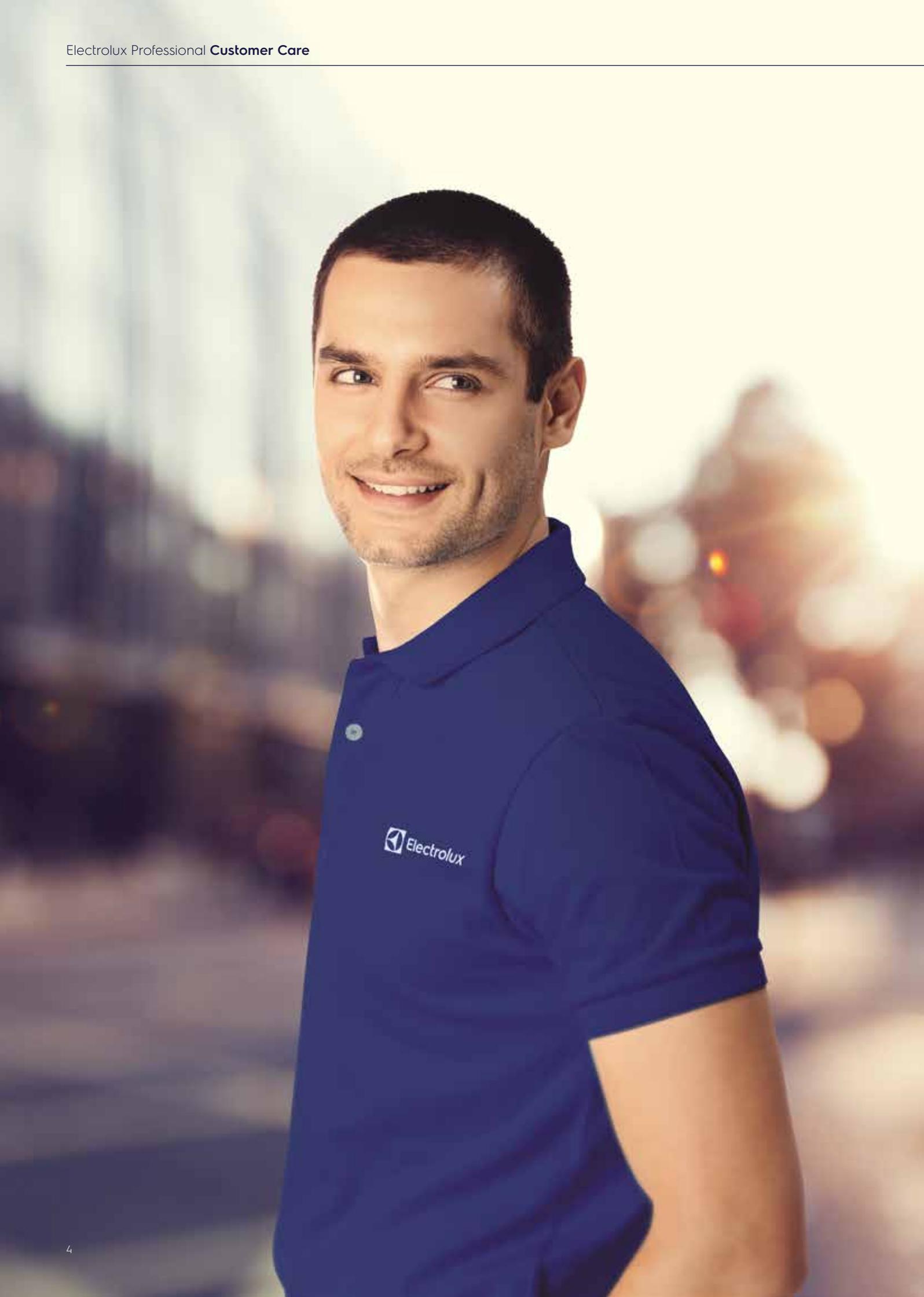
ACCESORIOS Y CONSUMIBLES ORIGINALES

Puede confiar en nuestro envío rápido de accesorios y consumibles originales, rigurosamente examinados por expertos de Electrolux Professional para garantizar **la durabilidad y el rendimiento de su equipo**, y la **seguridad** del usuario.



ACUERDOS DE SERVICIO

Según las necesidades de su negocio puede escoger entre nuestros **paquetes flexibles personalizados**, que ofrecen un gran número de servicios de mantenimiento y asistencia.



Nuestra red de servicios a su disposición

No importa dónde se encuentre su negocio. **Electrolux está a su disposición**, en cualquier parte, junto con los expertos de confianza, su servicio interconectado y sus soluciones a medida. Para una colaboración de por vida que se adapta a usted. Porque con Electrolux **nunca trabaja solo**. Nos comprometemos a ayudarle con una **red de servicios única** que hace **su vida laboral más fácil**.

149

Países que cuentan con nuestros servicios

Una extensa red de servicios con un **enfoque común: el cliente**. Presente en 149 países en todo el mundo y con Electrolux como **punto de contacto único**.

2.200

Socios de servicio autorizados

La **red de servicios más extensa y estructurada** del mundo para mantener sus equipos en funcionamiento y prestarle nuestra ayuda en cualquier circunstancia.

10.000

Ingenieros de servicio

Nuestros embajadores de confianza, **10.000 ingenieros de servicio**, se ocupan de sus equipos y le ofrecen la asistencia que necesita.



Academia de servicios

800 sesiones de formación de producto por año. Cifras que demuestran el grado de competencia de nuestros ingenieros, una red de servicios altamente cualificada **orientada a la formación continua**, actualizada con la última tecnología de equipos Electrolux.



| Oferta de acuerdos de servicio | BÁSICO ⁽¹⁾ | PERFORMANCE | PREMIUM | EXCELLENCE |
|--|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Centralita (*) | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| Visita anual de mantenimiento preventivo | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| Garantía ampliada en piezas usadas en trabajos realizados | | | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| Garantía ampliada en mano de obra y asistencia en trabajos realizados | | | | <input checked="" type="radio"/> |
| Formación anual de empleados (uso de equipos e instrucciones de mantenimiento regular) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| Descuento en accesorios y consumibles (**) | | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| Descuento en tarifas de asistencia y mano de obra para intervenciones de servicio in situ (**) | | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| HORARIO COMERCIAL | | | | |
| 8/5 | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| 16/5 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| 24/7 (*) | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| TIEMPO DE RESPUESTA IN SITU (*) (**) | | | | |
| Horario de oficina, compromiso L-V | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| Prioridad de gestión de llamadas | | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| 24 h | | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| 8 h | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| 4 h | | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| OTRAS OPCIONES | | | | |
| Formación in situ para chefs/cocineros (*) (**) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Reemplazo de piezas desgastadas | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| Inspección de seguridad (*) | | | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| Certificación de seguridad y emisión de gases (*) | | | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| Análisis de costes de fiabilidad y mantenimiento | | | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| Acceso en tiempo real al estado de trabajo (*) | | | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |

● INCLUIDO ○ OPCIONAL (*) sujeto a disponibilidad local (**) el nivel de descuento depende del programa seleccionado

⁽¹⁾ **Características clave del paquete de servicios Básico:**

- incluido en todas las compras de Electrolux:
- Soporte técnico gratuito por teléfono y correo electrónico en horario de oficina
- Acceso al inventario de recambios
- Incremento del tiempo de respuesta in situ

Acuerdos de servicio en los que puede confiar



El servicio de atención al cliente de Electrolux ofrece varios **paquetes de acuerdos de servicio a medida**, diseñados según nuestros manuales de producto para mantener el rendimiento, disponibilidad y seguridad de su equipo, **maximizando así la durabilidad y la rentabilidad**. Llevar a cabo un correcto mantenimiento de acuerdo con los manuales de servicio de Electrolux es esencial para evitar problemas inesperados, garantizando que su equipo sigue **funcionando a un nivel óptimo** y asegurando unos resultados fiables y uniformes.

Paquetes de acuerdos de servicio:

Básico

Resuelve cualquier problema

Incluye todos los productos registrados, ofrece asistencia y soporte técnico en horario de oficina, le da acceso a nuestros **recambios** y red ingeniería in situ.

Performance

Eleve sus estándares

Un programa de mantenimiento diseñado para **asegurar las condiciones de garantía** con un rendimiento operativo uniforme y óptimo.

Premium

Prioridad de respuesta con recambios incluidos

Mejora el acuerdo de servicio Performance con la ventaja adicional de que **incluye los costes de recambios** para las intervenciones in situ realizadas, junto con un **descuento** sobre el rango original de accesorios y consumibles, además del acceso ampliado a la **red de asistencia** in situ de Electrolux.

Excellence

Soporte totalmente completo a un precio fijo

Una **garantía ampliada** y un programa de respuesta y mantenimiento para reducir y resolver cualquier problema inesperado. Le garantiza que sus **costes son fijos a un precio global**, que cumple con los requisitos normativos pertinentes, **protegiendo a sus empleados, clientes y a su negocio**.

Diseñados para:

· **ofrecer** servicio de soporte y asistencia para problemas leves

· **reducir** el tiempo de inactividad, mantener las condiciones de garantía y un rendimiento operativo óptimo

· **incluir** los costes de recambios y mano de obra para intervenciones in situ realizadas y descuentos sobre accesorios y consumibles

· **proporcionar** un programa de mantenimiento y servicios totalmente completo a un precio fijo



Accesorios y consumibles su valor añadido

Nuestros accesorios y consumibles originales garantizan **un rendimiento óptimo de sus equipos**, minimizando el tiempo de inactividad e incrementado la rentabilidad. Los accesorios y consumibles originales han sido rigurosamente examinados por expertos de Electrolux Professional para garantizar la durabilidad y el **rendimiento de sus equipos**, además de la **seguridad de los usuarios, clientes y de su negocio**.

Accesorios y consumibles originales

Líderes en calidad, le ofrecemos accesorios y consumibles originales para **garantizar un rendimiento y unos resultados impecables**.

Rendimiento de calidad duradero

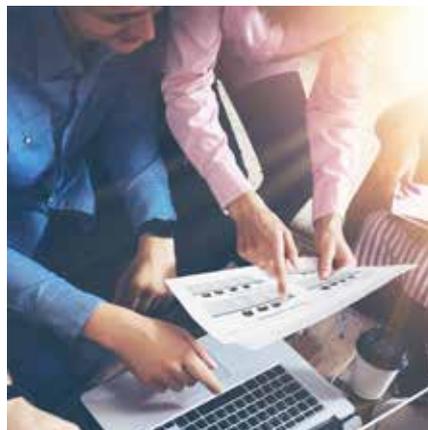
Prestamos especial atención al ciclo de vida del rendimiento del producto. Nuestros accesorios y consumibles garantizan **la calidad y consistencia del rendimiento**.

Aumente su rentabilidad

Usando los accesorios y consumibles originales, el rendimiento de su equipo seguirá siendo de la más alta calidad, **incrementado la eficiencia y rentabilidad**.

Envío rápido a nivel mundial

No solo proporcionamos soluciones globales, también hacemos envíos globales. Nuestro **amplio stock global** de accesorios y consumibles y nuestra red de entregas le garantizan un envío rápido, independientemente de dónde se encuentre.



¿Sabía que todos los recambios originales de Electrolux están disponibles durante 10 años después de que un producto deje de fabricarse?

Essentia



Nuestro equipo, a su servicio. En cualquier momento, en cualquier lugar.

Electrolux Professional es insuperable cuando se trata de ofrecer un servicio de primer nivel a través de nuestra presencial global y nuestra extensa red de servicios, con más de 10.000 ingenieros de servicio en más de 149 países. Gracias a nuestro producto de servicio Essentia, garantizamos unos procedimientos de atención al cliente en todo el mundo estandarizados y armonizados.



Desde el momento de la instalación hasta el final del ciclo de vida de cualquier equipo, estamos a su disposición ofreciéndole acuerdos de mantenimiento integrales basados en nuestro amplio conocimiento, nuestro patrimonio y muchos años diseñando equipos de cocina, lavandería y bebidas.

Nuestra intención es que nuestros clientes disfruten de una gran experiencia al adquirir equipos Electrolux Professional. Para aproximarnos aún más a esta filosofía, hemos desarrollado una gama de accesorios, consumibles y detergentes que, junto con nuestros recambios originales, le ofrecerán la mayor confianza y llevarán el rendimiento a otro nivel durante la vida útil del producto.

Con la relación de atención al cliente Essentia, queremos ser el motivo de que nuestros clientes elijan, una y otra vez, los productos innovadores y de alta calidad de Electrolux Professional.

Vamos a rediseñar el servicio, juntos.

A stylized, handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Magnus Sävenäs'.

Magnus Sävenäs

V.P Customer Care & Quality

Electrolux Professional



Descubra la excelencia Electrolux
y comparta nuestro pensamiento en
www.professional.electrolux.es

Síguenos en:



ElectroluxProES



Electrolux Professional España



ElectroluxProfessionalES



Electroluxproes

Excelencia orientada al medio ambiente

- ▶ Todas las fábricas Electrolux cuentan con la certificación ISO 14001.
- ▶ Todos los productos Electrolux Professional están diseñados para consumir poco agua, energía y detergente y para reducir las emisiones nocivas al medio ambiente.
- ▶ En los últimos años, más del 70% de los productos Electrolux Professional se han actualizado y diseñado atendiendo a las necesidades de nuestros clientes, prestando especial atención al medio ambiente.
- ▶ Todos los productos Electrolux Professional cumplen la directiva ROHS y el reglamento REACH, y son reciclables en más de un 95%. 
- ▶ La calidad de los productos Electrolux Professional y todas y cada una de sus funcionalidades están revisadas al 100% por técnicos expertos.