Rational: i clienti danno il loro feedback

forni-rational-65ee923d

I forni combinati Rational sono ormai praticamente indispensabili nella maggior parte delle cucine. Per questo è fondamentale offrire ai clienti di tutto il mondo un servizio veloce, semplice e dal costo ragionevole. Ma le richieste di servizio sono gestite secondo gli stessi standard di alta qualità Rational per tutti i clienti del mondo? Dove c'è la possibilità di migliorare? Rational ha analizzato queste domande nel suo sondaggio sul servizio assistenza.

A metà dell'anno scorso, Rational ha lanciato un questionario online in 24 lingue con l'obiettivo di analizzare in tutto il mondo la soddisfazione del cliente sulla qualità dei servizi offerti. Il sondaggio è stato rivolto principalmente ai clienti che avevano inoltrato una richiesta di assistenza ad un Rational Service-Partner. Hanno partecipato al sondaggio più di 2500 clienti. I risultati hanno mostrato che più dell'80% dei partecipanti ha valutato il servizio clienti come "eccellente" (l'opzione di votazione migliore) e "molto buono". Un altro 12% ha valutato il servizio buono.

forni-rational-torinoI clienti sono anche stati incoraggiati a descrivere la loro esperienza e a suggerire i miglioramenti che vorrebbero vedere nel servizio clienti Rational. "Una singola, veloce visita ed il tecnico aveva già tutti i ricambi con lui" ha dichiarato un cliente. Un altro ha elogiato l'ottima comunicazione e la velocità di risposta. Anche il prezzo ragionevole, la disponibilità dei pezzi di ricambio e l'efficienza ed organizzazione del servizio sono stati valutati come punti di forza del servizio di assistenza Rational.

Sia nei ristoranti che nella ristorazione collettiva è molto importante che tutti i processi si svolgano perfettamente. Come produttore, Rational è consapevole di questo e, non solo fornisce un supporto veloce ed efficiente alle richieste di assistenza, ma offre un vero e proprio servizio completo. *«La chiave del nostro successo sta nella soddisfazione del cliente. Vediamo la ricompensa ai nostri sforzi nel creare continuamente benefici per i nostri utenti»* dice **Gianpiero Greguol**, Service Manager Rational Italia. Questa è la ragione per cui il produttore leader degli apparecchi di cottura offre ai propri clienti un pacchetto di servizi unico al mondo, ServicePlus, spesso senza nessun costo agguntivo.

Inclusi in ServicePlus ci sono la formazione post vendita in sito per le unità da pavimento, i seminari Academy Rational, il ClubRational con tantissime ricette, consigli di esperti ed aggiornamenti di software (online a www.club-rational.com o disponibile come App), la ChefLine per avere risposte a tutte le domande sui processi e le ricette 365 giorni l'anno e Rational Customer Service, che garantisce la fornitura dei pezzi di ricambio ed un servizio di assistenza anche durante i weekend.

www.rational-online.com