

Fragen an die Büromöbler

Teil 2: Wie halten Sie es mit dem Service?

Der zweite Teil unserer Serie widmet sich dem Thema Service. Mehrere Büromöbel-Hersteller wurden um ein Statement zu ihren Garantie-, Reparatur- und Rücknahmeleistungen gebeten.

Konkret wurden die Hersteller diesmal gefragt:

- 1) Welche Garantieleistungen bieten Sie auf Ihre Produkte?
- 2) Was ist bei einem Defekt in Bezug auf Reparatur, Austausch etc. zu beachten, was zu tun?
- 3) Was raten Sie, wenn ein Quietschen, Knarren etc. auftritt? Kann man selbst etwas tun, z. B. ölen?
- 4) Wie sollten hartnäckige Verschmutzungen und leichte Beschädigungen behandelt werden (z. B. Kaffeeflecken oder Kratzer)?
- 5) Wohin mit nicht mehr benötigten Modellen? Wer nimmt wie zurück?

Von zehn angefragten Herstellern wollten sich nur vier zu diesen Fragen äußern. Deshalb wird Das Büro nachhaken und noch einmal um Statements bitten.

Schwerere Defekte sollten nur von den Experten des Kundendienstes behoben werden.



Der AirPad, die Weltneuheit von interstuhl, mit Membranrücken und Body-Float-Synchronmechanik.



Eckhard Prost, Vertriebsleiter, Interstuhl.
www.interstuhl.de

„Mit interstuhl ist der Kunde auf der sicheren Seite. interstuhl gewährt eine Voll-Garantie von drei Jahren für alle Produkte ab Auslieferungsdatum. Produkte werden in diesem Zeitraum kostenlos repariert. Ergänzend gewährt interstuhl eine Langzeit-Garantie von fünf Jahren. Nach Ablauf der Voll-Garantie liefert interstuhl im Rahmen dieser Bedingungen für weitere zwei Jahre sämtliche Ersatzteile kostenlos ab Werk. Für die Durchführung der Arbeiten wird nur die Arbeitszeit in Rechnung gestellt. Ausgenommen aus der Langzeit-Garantie sind lediglich Verschleißteile.“

Erster Ansprechpartner ist immer vor Ort unser qualifizierter Fachhandelspartner. Bei komplexen Reparaturen schaltet dieser den bundesweit aktiven interstuhl-Kundendienst ein. Bei komplexen Reparaturen, die im Werk durchgeführt werden, bietet interstuhl dem Kunden im Rahmen eines Austauschservices einen Leihstuhl an.

Was „Quietschen, Knarren etc.“ betrifft, werden Bürostühle immer komplexer, wie ein Auto auch. Und an diesem unternimmt man mittlerweile auch keine Reparatur mehr selber.

Mit der Bedienungsanleitung, die am Stuhl angebracht ist und ebenso unter interstuhl.de zu finden ist, erhält der Kunde auch ausführliche Reinigungshinweise. Flecken in textilen Bezügen lassen sich am leichtesten unmittelbar nach Entstehen beseitigen. Fleckentfernung sollte grundsätzlich die Arbeit des Polsterreinigers sein. Will man es dennoch selber versuchen, so sollte der Kunde entsprechend vorsichtig vorgehen. Ganz wichtig ist es immer, das Reinigungsmittel an einer unauffälligen Stelle auf seine Aggressivität zu testen.

Neueste interstuhl-Produkte sind zu 100 % recycelbar, ältere mindestens zu 98,5 %. Somit kann interstuhl für alle Produkte problemlos eine Rücknahme-Garantie sowie eine umweltgerechte Entsorgung anbieten. Im Objektgeschäft gibt es auch individuelle Lösungen für Fremdprodukte.“



Robert Pütz, Geschäftsführer, Vitra Deutschland.
www.vitra.de

„Vitra setzt auf höchste Qualität und garantiert dadurch eine lange Lebensdauer seiner Produkte. Ein überdurchschnittlich langes Leben wird aber nicht nur mit technischer, materieller und ästhetischer Qualität erreicht. Vitra bindet deshalb beim neuen ID Chair Concept von Antonio Citterio seine Geschäftskunden in eine nachhaltige Nutzung mit ein.“

Mit dem optionalen Green User Agreement, einer individuellen Servicevereinbarung, sorgt Vitra für Reinigung, Funktionskontrolle und Reparatur alle fünf Jahre und sichert damit eine Nutzungsdauer von mindestens 15 Jahren. Die kostenlose Rücknahme der ID Chairs rundet das Garantie- und Serviceangebot ab.

Das ID Chair Concept basiert auf einem Baukastenprinzip und vereint gewissermaßen viele Stühle in einem. Dadurch können Unternehmen den unterschiedlichsten Bedürfnissen ihrer Mitarbeiter gerecht werden und gleichzeitig ihre Corporate Identity bewahren. Alle Stühle teilen die gleiche technische Plattform und erleichtern so Wartung und Service. Die einzelnen Teile des Stuhls lassen sich bei Bedarf leicht austauschen: Arm-, Rückenlehne und Sitz können ohne Spezialwerkzeug demontiert werden – zudem sind auch die Sitzbezüge einfach abnehmbar.“

„Die Kinnarps GmbH garantiert die einwandfreie Beschaffenheit und Funktionstüchtigkeit ihrer Sitzmöbel der Marken Kinnarps, Drabert und MARTINSTOLL und bietet eine fünfjährige Garantie auf diese Produkte. Die einzelnen Regelungen dieser 5-Jahres-Garantieerklärung finden Sie selbstverständlich auf unserer Unternehmenswebsite. Dieses Versprechen steht natürlich neben unserer Verantwortung einer zweijährigen Gewährleistung.“

Unser Kundendienst ist bei allen Fragen rund um die Kinnarps-Produkte immer ein kompetenter Ansprechpartner. Hilfreich ist es, bei Reklamationsmeldungen die Auftragsnummer zu nennen und eine möglichst detaillierte Beschreibung des Defektes anzugeben. Dann kann schnell eine Analyse des Problems erfolgen und selbiges behoben werden.

Grundsätzlich sollten Reparaturarbeiten nur von geschultem Personal durchgeführt werden. Gern hilft natürlich auch hier der Kinnarps-Kundendienst. Wer jedoch einen geschickten Facility Manager im Hause hat, kann bei einem quietschenden Stuhl natürlich erst einmal dort nachfragen, ob mit einem Tröpfchen Öl geholfen ist.

Bei manchen Flecken hat schon ein feuchter Lappen Wunder gewirkt. Aber Achtung: Punktuelle Reinigungsversuche führen oft zu Farbabweichungen. Kinnarps bietet auch eine professionelle Sitzmöbelreinigung an, die von Polstern über Fußkreuz bis hin zu Kunststoffteilen alles wieder wie neu werden lässt. Außerdem ist unser Kundenservice auch Experte dafür, welcher Stuhlbezug wie zu pflegen ist.

Bei unseren Serviceleistungen haben wir auch an Verwertung und Rückkauf gedacht. Dies reicht vom Ankauf von Gebrauchtmöbeln über die Vermittlung an karitative Einrichtungen bis hin zur vollständigen und sachgerechten Verwertung inklusive Abbau, Transport und Zwischenlagerung. Was für den einzelnen Kunden sinnvoll ist, wird im individuellen Gespräch geklärt. Viele Kunden entsorgen ihre Altmodelle auch selber.“



Saša Meier, Leiter Innen- und Kundendienst, Kinnarps.
www.kinnarps.de

„WINI übernimmt die vollständige Gewährleistung für zwei Jahre, im Objektfall sogar bis zu zehn Jahren.“

Erster Ansprechpartner ist unser Fachhandel, dem wir garantieren, dass innerhalb einer Woche geliefert wird – sofern es sich nicht um individuell nach Kundenwunsch gefertigte Teile handelt. Türen, Platten, Gestelle oder Korpusse werden dann vor Ort durch die geschulten Montageteams des Fachhandels oder unseren eigenen WINI-Kundendienst ausgetauscht.

Bei elektrisch betriebenen Steh-Sitz-Tischen, Gasfeder- oder Kurbeltischen werden Funktionsstörungen ausschließlich durch den nachweislich autorisierten WINI-Kundendienst korrigiert. Kleinere Fehler lassen sich nach dem Blick in unsere ausführlichen Bedienungsanleitungen aber oft auch schon mit wenigen Handgriffen selbst beheben.

Unsere Möbel sind mit handelsüblichen Reinigern gut und schnell zu säubern. Falls doch mal hartnäckigere Verschmutzungen auftreten, empfehlen wir einen speziellen Bio-Intensivreiniger, der über uns bezogen werden kann.

Nahezu alle unsere Möbelsysteme sind komplett zerlegbar. So können Einzelteile – z. B. bei starken Beschädigungen, tiefen Kratzern etc. – schnell und einfach ausgetauscht werden.

Die Rücknahme von Altmöbeln erfolgt entweder über den Fachhandel vor Ort oder nach Absprache direkt über uns. Wir arbeiten hier mit professionellen Entsorgungsunternehmen in ganz Deutschland zusammen, die die Altmöbel dann nach Rückholung sortenrein getrennt wieder dem Wertstoffkreislauf zuführen.“



Andreas Hölscher, Qualitätsmanagement, WINI Büromöbel.
www.wini.de