

SOCAGE IBERICA

JESÚS CASIN, DIRECTOR GENERAL

Mov.- ¿Cómo está montado su departamento de asistencia técnica? ¿Con cuántas personas cuentan?

Nuestro departamento de asistencia técnica está formado por el departamento de repuestos, los técnicos de SOCAGE IBERICA, Talleres de SOCAGE IBERICA, talleres concertados oficiales de la marca y unidades móviles. Al tratarse SOCAGE de una marca de presencia mundial también en Italia disponemos de un departamento de asistencia técnica central con apoyo directo a todas las filiales. Los técnicos de SOCAGE IBERICA seleccionan, forman y asesoran a todos los talleres concertados a nivel nacional.

Mov.- Ofrecen diferentes tipos de Packs de cara al servicio post venta que cubran diferentes servicios según el tipo de trabajo que se ofrezca? Como por ejemplo servicio Premium, servicio silver, etc?

Sí, ofrecemos diferentes tipos de completos y especializados mantenimientos. Nuestro mantenimiento PLUS realiza un óptimo mantenimiento del equipo e inspección certificada según la Normativa UNE 58921 IN. Los mantenimientos SOCAGE junto con el seguimiento realizado por nuestro departamento postventa supone una gran tranquilidad de nuestros clientes en cuanto a las necesidades de mantenimiento.

Mov.- ¿Ofrecen algún tipo de programa de servicio "especial cuando el trabajo baja" con algún tipo de oferta?

Puntualmente proponemos a nuestros clientes promociones tanto en repuestos como en campañas de puesta a punto.

Mov.- El vender una máquina es sólo el principio, luego entra el servicio postventa, donde las garantías juegan un papel fundamental, ¿cuál es el periodo de garantía de sus máquinas?

El periodo de garantía de las plataformas es de un año, teniendo la posibilidad el cliente de una extensión de un año adicional.

Mov.- ¿Cuáles suelen ser por norma general los requisitos para cubrir garantía?

Comprobar que el problema surgido en garantía no es como consecuencia de un mal mantenimiento o uso. Por tanto que la plataforma este en buen estado de mantenimiento y no hayan sido manipulados sus sistemas de seguridad.

Mov.- ¿Qué garantía de reparación ofrecen?

6 meses.

Mov.- ¿Realizan mantenimientos preventivos?

Por supuesto, la prevención es el objetivo de un buen mantenimiento.

Mov.- ¿Cómo funciona su departamento de repuestos y qué destacaría de su servicio?

Tenemos una respuesta rápida y concreta en el departamento de repuestos. Quizás esa agilidad que evita paros prolongados de maquinaria, la destacaría por encima de otras virtudes del servicio.

Mov.- Su servicio postventa, ¿recibe cursos de formación regularmente?

Sí, en Socage siempre estamos muy activos en la formación de nuestros técnicos y para nuestros talleres colaboradores.

Mov.- ¿Ofrecen cursos de formación técnica para sus clientes?

A la entrega de cada máquina, realizamos un curso de formación y manejo de la misma. Puntualmente, también se realiza formación de los técnicos de nuestros clientes

Mov.- ¿Realmente piensa que los clientes están valorando el servicio post venta que ofrece y le aporta valor a su negocio?

Sí, cada vez se valora en mayor medida. Un óptimo y especializado servicio postventa aporta las soluciones necesarias para los clientes. Lo importante cuando se habla de maquinaria no solo es que esta tenga pocas averías sino cuando las haya el cliente tenga una respuesta ágil y eficaz del servicio técnico para solucionarlas.

Mov.- Trabajan con talleres concertados?

Sí, en diferentes zonas tenemos talleres concertados cualificados, no solo ofrecemos a los clientes calidad especializada del servicio técnico sino también cercanía y rápida solución.

Mov.- ¿Qué tipo de valor añadido ofrecen?

La alta especialización de nuestro servicio post venta supone un gran valor añadido a nuestro producto.

En los 2 últimos años, en el departamento Post venta es el que más inversión se ha realizado SOCAGE. Este aspecto recoge el objetivo de SOCAGE de diferenciarse de otros fabricantes por su apuesta por calidad del servicio y especialización.

Mov.- Existe la fidelización en el servicio por parte de sus clientes?

El servicio postventa es una parte importante de nuestro negocio. Nuestra relación con el cliente en el momento de la venta solo es el principio, el servicio postventa es donde trabajamos para fidelizarlos.



Mov.- ¿Qué mensaje le gustaría transmitir a sus clientes en lo referente al servicio técnico?

SOCAGE, no solo pretende que los clientes encuentren soluciones de altura en sus plataformas sino ofrecerles un óptimo servicio postventa vital para su total satisfacción con el producto adquirido. Para ello, trabajamos continuamente en ampliar, seleccionar y mejorar, día a día, nuestra red de talleres y distribuidores oficiales garantizando no solo un buen servicio sino cercano. Estando actualmente muy satisfechos con la calidad del servicio que realizan nuestros talleres y servicio técnico en todo el territorio nacional.

