

# WIR SIND ERST ZUFRIEDEN WENN SIE BEGEISTERT SIND.

## DIE 10 CUSTOMER CARE STANDARDS

1

Wir sorgen dafür, dass Sie uns bequem erreichen können und dass wir einen für Sie günstigen Gesprächstermin vereinbaren.

2

Sie erhalten in unserem Schauraum einen guten Überblick über die Produkte in angenehmer Atmosphäre.

3

Wir nehmen Sie als Kunden ernst, sind immer freundlich und zuvorkommend und gehen auf Ihre individuellen Bedürfnisse ein.

4

Die kompetente Beratung über sämtliche Produkte und Dienstleistungen erleichtert Ihnen die Entscheidung. Darüber hinaus bieten wir Ihnen nützliches Zubehör an.

5

Das Angebot wird termingerecht übermittelt und entspricht exakt den Vereinbarungen im Beratungsgespräch.

6

Das Angebot wird übersichtlich gestaltet und gemeinsam mit Ihnen durchgearbeitet, um allfällige Fragen zu beantworten.

7

Die bestellten Produkte werden zum vereinbarten Zeitpunkt vollständig und in einwandfreiem Zustand geliefert und fachgerecht eingebaut.

8

Alle Arbeiten werden auf schonende Weise, sauber und ordentlich durch ein zuverlässiges und kompetentes Montageteam durchgeführt.

9

Wir kontaktieren Sie innerhalb eines angemessenen Zeitraums nach der Montage, um uns zu vergewissern, dass Sie begeistert sind.

10

Wir reagieren umgehend und hilfreich auf Ihre Fragen und Anliegen.

Ihre Ansprüche erfülle ich gerne mit meinem Team

Internorm-Fenster-Telefon zum  
Gratis-Tarif (gültig für A und D) 00800/11 111 111  
[www.internorm.com](http://www.internorm.com)

2/2015



## IHR PARTNER MIT ZUFRIEDENHEITS-GARANTIE!





# IHR INTERNORM [1<sup>st</sup>] WINDOW PARTNER GARANTIIERT MEHR!

## TOP-QUALIFIZIERT UND ZERTIFIZIERT!

Fenster- und Türenkauf ist Vertrauenssache. Umso wichtiger ist dabei ein Vertriebspartner, der Sie entsprechend begleitet, unterstützt, zufrieden stellt – und am schönsten ist es, wenn er Sie sogar begeistert. Und das nicht nur in Bezug auf das Produkt an sich, sondern vor allem auch auf seine Dienstleistung.

Damit Sie von der Dienstleistung unserer Partner garantiert begeistert sind – vom persönlichen Kontakt, von der Freundlichkeit, der kompetenten Beratungsleistung bis hin zur sauberen Montage und der besonderen Lösung Ihrer individuellen Wünsche u. v. m., gibt es das sogenannte Internorm-Customer Care-Programm, das sich bereits seit über **10 Jahre** und mehr als **100.000 erfolgreich geführte Interviews** bewährt hat.

Alle Vertriebspartner, die dieses Programm erfüllen, sind jene Partner, auf die Europas führende Fenstermarke baut – die [1<sup>st</sup>] window partner. Diese erkennen Sie aber nicht nur durch ihre Repräsentanz der Marke Internorm vor Ort, sondern vor allem an ihrem besonderen Bemühen um Sie. Die [1<sup>st</sup>] window partner erfüllen nämlich die **10 Customer Care-Standards**, nach denen sie auch regelmäßig von einem unabhängigen Institut zertifiziert werden.

Die 10 Standards finden Sie auf der Rückseite dieser Broschüre.

Nur so kann Internorm gemeinsam mit diesen top-qualifizierten Partnern ein konstant hohes Leistungsniveau sicherstellen.

Customer Care bedeutet für uns, dass Sie als Kunde ein nach den 10 definierten Internorm-Standards abgesichertes Leistungsversprechen erhalten und dieses auch einfordern können. Sie können davon ausgehen, dass jeder [1<sup>st</sup>] window partner durch das einzigartige Internorm-Customer Care-Programm und mit höchstem persönlichen Einsatz bemüht ist, diese Standards so zu erfüllen, dass Sie nicht nur zufrieden, sondern begeistert sind.

Die Leistungen Ihres [1<sup>st</sup>] window partners werden kontinuierlich überprüft. Er nimmt regelmäßig an den speziellen Schulungen zum Thema „Customer Care“ teil und verpflichtet sich zu einem ganz besonderen Bemühen um den Kunden – nur so erhält er als top-qualifizierter Partner das Zertifikat „[1<sup>st</sup>] window partner“. Achten Sie also in Zukunft auf dieses Zertifikat!

Durch eine kompetente Beratung, ein übersichtliches und mit Ihnen persönlich besprochenes Angebot, eine saubere und rasche Montage, umgehende Unterstützung bei all Ihren Anliegen und noch viele Leistungen mehr erleichtert Ihnen Ihr [1<sup>st</sup>] window partner Ihre Fensterentscheidung.



Darum hat sich auch Ihr [1<sup>st</sup>] window partner bereit erklärt, dass ein von Internorm beauftragtes unabhängiges Marktforschungsinstitut jeden seiner privaten Kunden und somit auch Sie nach dem Kauf und der Montage von Internorm-Produkten telefonisch kontaktiert. Teilen Sie dem Institut Ihre Meinung mit, wie zufrieden Sie mit der Erfüllung der Standards und der Leistungsversprechen sind! Nur durch Ihre Erfahrungen können wir uns ständig verbessern und weiterentwickeln. Natürlich kann die Befragung auch anonym erfolgen.

Zusätzlich erhalten Sie vor dem Telefonat einen persönlichen Brief mit einem Dankeschön für Ihren Kauf und einer Einladung gute Erfahrungen auch an Dritte weiterzubereichten.

Sie haben die Sicherheit, dass Sie bei Europas führender Fenstermarke und Ihrem [1<sup>st</sup>] window partner absolut in den richtigen Händen sind, auch wenn es um Dienstleistung und Service, das besondere Engagement und Bemühen um Ihre individuellen Bedürfnisse geht.

Für uns zählen nicht nur Innovationen bei Produkten, sondern auch bei der Dienstleistung. Denn einzigartig in der Fensterbranche werden Ihnen klare, nachvollziehbare und konstant gute Leistungen von Ihrem [1<sup>st</sup>] window partner nicht nur versprochen, sondern tatsächlich auch garantiert.