



**WACKER
NEUSON**



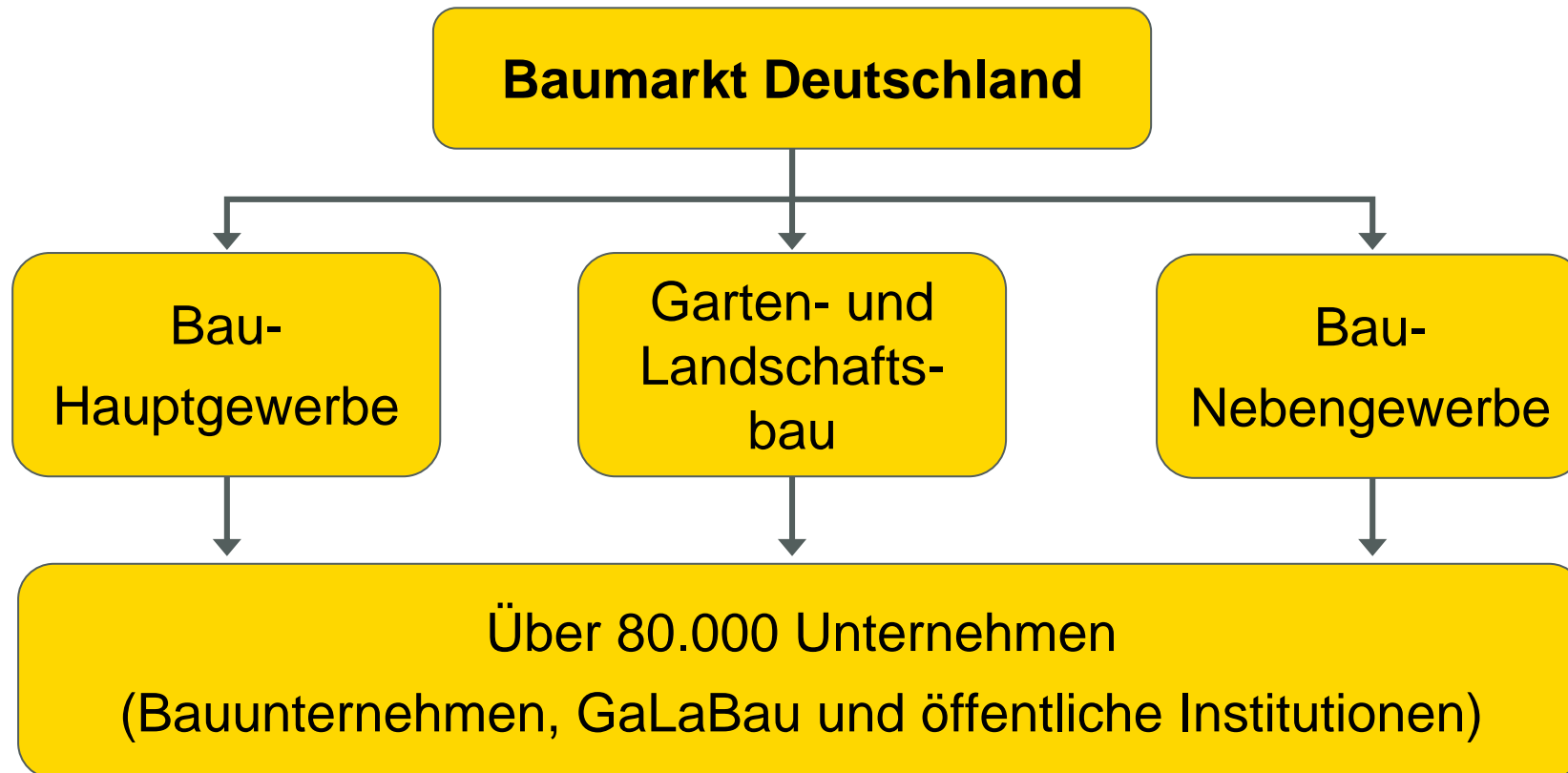
Wacker Neuson SE

Bedeutung des Service in Krisenzeiten am Beispiel Deutschland
Andreas Krüger, Vice President Sales & Service

Internationale Presseveranstaltung, Reichertshofen, 24. September 2009

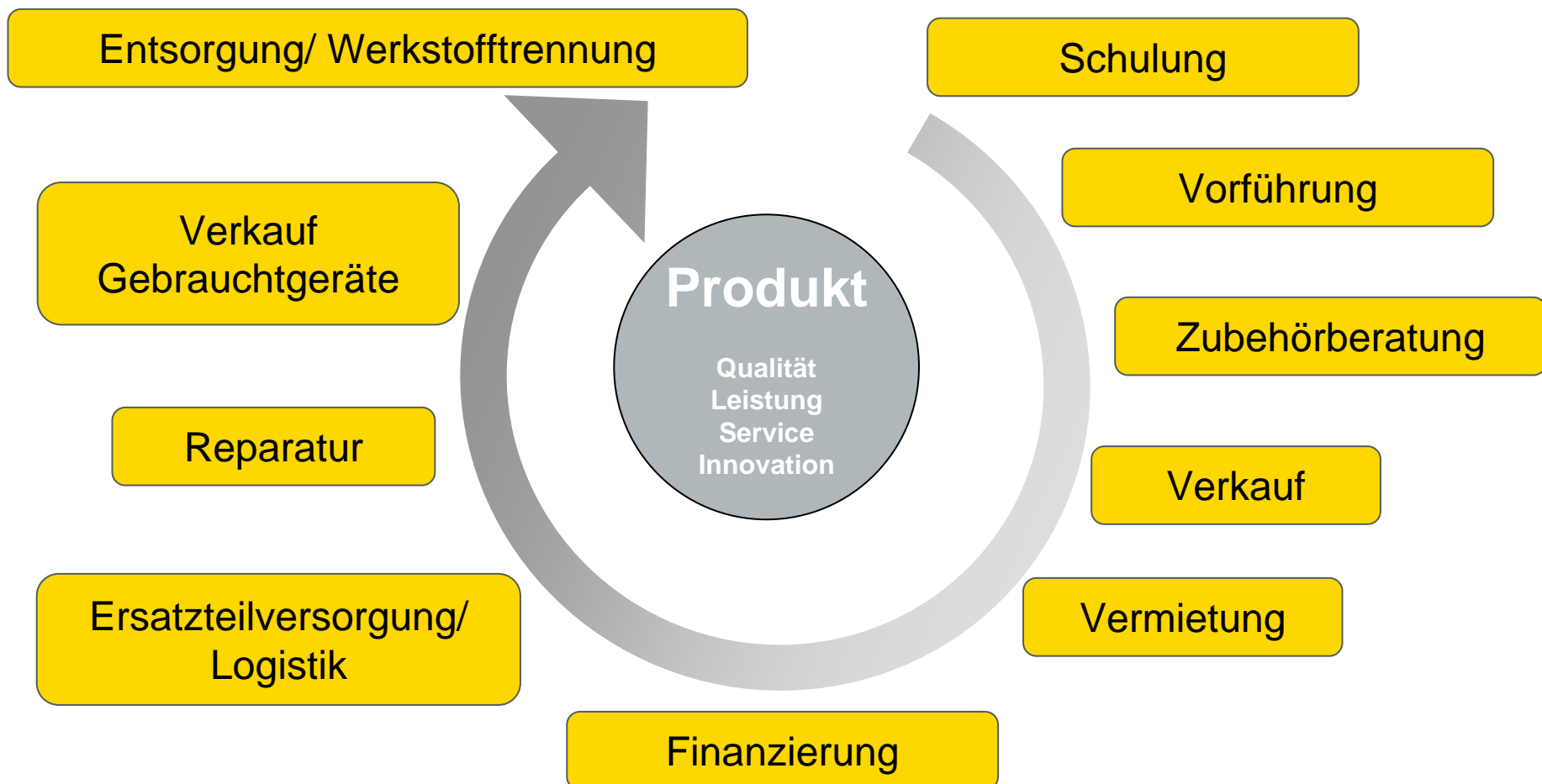


Kundenstruktur für den Direktvertrieb





Vertriebs- und Serviceziel: Mehrwert für den Kunden über die gesamte Dauer des Produktlebenszyklus





Priorität für Wacker Neuson als Servicepartner: Tägliche Befriedigung der Kundenanforderungen (I)

- **Individuelle Beratung**
- **Direktkontakt zur Niederlassung und zum betreuenden Mitarbeiter**
- **Termintreue**
- **Schnelligkeit**
- **Nähe und Erreichbarkeit**
- **Lieferfähigkeit von Ersatzteilen und Zubehör**
- **Angebote für Reparatur und Wartung**



Priorität für Wacker Neuson als Servicepartner: Tägliche Befriedigung der Kundenanforderungen (II)

- Reparaturen auf der Baustelle, beim Kunden oder in der Niederlassungen
- Nähe zu einer Reparaturwerkstatt
- Hol- und Bring-Service für Reparaturmaschinen
- Kurzfristige Lieferfähigkeit für Ersatzteile und Zubehör
- Schulungen, bspw. in der eigenen Werkstatt oder beim Kunden





Wacker Neuson agiert aktiv in Krisenzeiten

In schwierigen Zeiten die Erfolgsfaktoren im Blick halten

- Höchste Produkt- und Servicequalität
- Präsenz beim Kunden
- Flexible Produktion
- Stabile Finanzlage
- Internationale Expansion

Auswirkung auf Aktivität in Vertrieb & Service

- Regelmäßiger Kontakt zu Kunden
- Aktive Neukundengewinnung
- Finanzierungsmodelle
- Verkaufsfördernde Maßnahmen
- Vermietung
- Full-Service, Wintercheck



Beispiel: Neues Angebot von Serviceleistungen zur Befriedigung von Kundenanforderungen in Krisenzeiten

Bislang: Wacker Neuson
Premium-Service

Zukünftig:
Gewährleistungsverlängerung

- Kunde erhält diesen automatisch bei Kauf
- Behebung aller Schäden (inkl. Verschleißschäden) kostenfrei innerhalb von 12 Monaten nach dem Kauf
- Keine Wartungskosten und kein Zeitverlust

- Wahlweise bis zu 24 Monate oder 36 Monate
- Gebührenpflichtig
- Eine kostenpflichtige Jahresinspektion
- Checkheft und Zertifikat