BRANCHENNEWS

Pioniere in Sachen Service und Sicherheit

Oliver Schiller ist Strategischer Serviceleiter der Jura Gastro / Foto: Jura Gastro

Ein flächendeckendes Netz aus rund 150 Jura-Gastro-Servicepartnern garantiert Profikunden bundesweit schnelle Unterstützung vor Ort. Ihre Servicepartner zertifiziert die Jura Gastro Vertriebs-GmbH in Grainau mit einem dafür entwickelten Service-Audit ? laut eigener Angaben als erster und bisher einziger Anbieter von Profi-Kaffeevollautomaten.
Eine umfassende Servicephilosophie endet für Jura Gastro nicht mit dem Verkauf und der Inbetriebnahme ihrer Profi-Vollautomaten. Das Team von Oliver Schiller, Strategischer Serviceleiter der Jura Gastro, betreut und schult die etwa 150 externen und meist langjährig verbundenen Gastro-Servicepartner kontinuierlich. Seit 2015 bekommen die Servicepartner vom unternehmenseigenen technischen Außendienst regelmäßig Besuch. ?Es ging zunächst darum, eine Bestandsaufnahme zu machen, wie unsere Partner vor Ort aufgestellt sind?, fasst Schiller zusammen. ?Wir arbeiten kontinuierlich an der Qualität ? nicht nur unserer Vollautomaten, sondern vor allem auch im Service. Deshalb interessierten uns Status quo und Entwicklungsmöglichkeiten.? Der daraufhin entwickelte Prüfbogen umfasst insgesamt sechs Prüfbereiche, die der Jura-Auditor bei seinem Besuch unter die Lupe nimmt: Infrastruktur, Werkstattausstattung, VDE-Prüfung, Umgang mit Jura Service-Systemen, Reparaturqualität und Allgemeines.
Seit Anfang 2016 konnten Werkstattaudits durchgeführt werden, seit Ende 2019 verfügen 98 Prozent der etwa 150 Gastro-Servicepartner über ein Werkstatt-Zertifikat. Deutlich sichtbar hängen die zertifizierten Werkstätten das offizielle Dokument mit der beim Audit erreichten Gesamtnote in ihren Serviceräumen oder im Laden aus, damit es die Kunden sehen können.

Viele posten ihr erfolgreiches Audit auch in den sozialen Medien.

Jährliche Kontrollbesuche vor Ort

Der Gewerbekunde, der sich für einen Kaffeespezialitäten-Vollautomaten der Marke entscheidet, profitiert davon: Wendet er sich mit einer Reparatur an einen zertifizierten Servicepartner, kann er sicher sein, dass er einen technisch und elektrisch einwandfreien, von qualifizierten Facharbeitern in Stand gesetzten Vollautomaten zurückbekommt.

Um den Standard auch in Zukunft halten zu können, besucht Jura-Außendienst-Mitarbeiter Stefan Weidauer jeden der rund 150 Partner einmal pro Jahr. Falls er bei seinem Besuch Mängel erkennt, erhält der Betrieb die Auflage, diese umgehend zu beheben. Die Vor-Ort-Präsenz liefert nicht nur Rückmeldungen von den Technikern an Jura, viele Partner sammeln auch knifflige technische Fragen bis zum Besuch.

?Unsere Erfahrung aus den letzten Jahren zeigt deutlich, dass ein Partner, der im Service gut aufgestellt ist, meist auch eine Umsatzsteigerung generiert?, so Schiller. ?So zahlt sich die Anstrengung letztlich auch für uns alle aus ? Jura Gastro, Servicepartner und Profiverwender.?