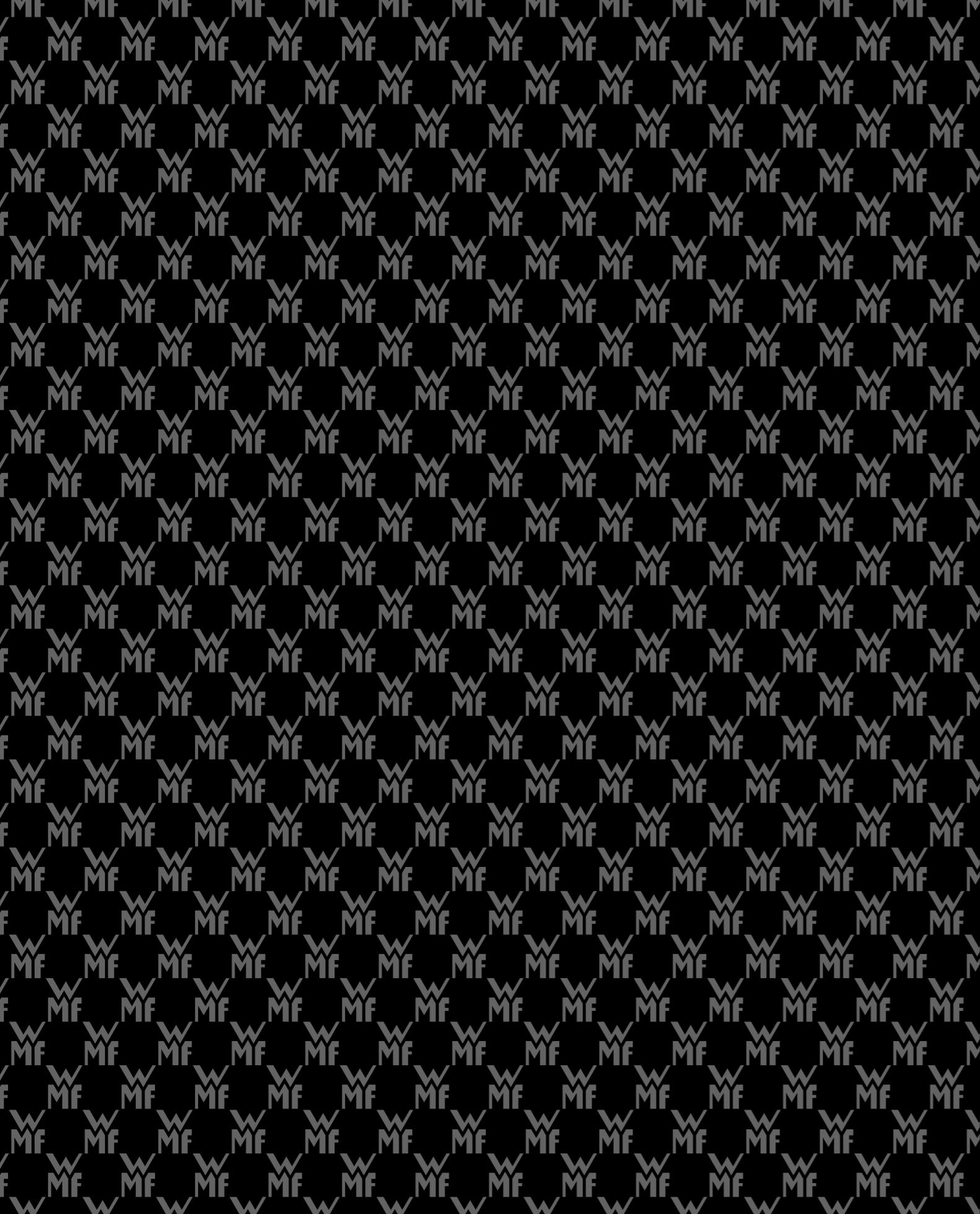




Services WMF

PROVEN EXCELLENCE*
À TRAVERS LE MONDE

*Excellence reconnue



Contenu

4

Orientation client

6

Aperçu des services

10

Présence mondiale

11

Processus de service

12

Excellence reconnue

14

Coordonnées

Orientation client

PEU IMPORTE LE DÉFI,
NOUS APPORTONS LA SOLUTION.

« WMF travaille avec des clients de tous types et de toutes tailles, que ce soient des hôtels et des restaurants, des cafés et des commerces de proximité, mais aussi des bureaux et des entreprises de restauration. Ils comprennent réellement les défis des entreprises de café, ce qui fait d'eux les partenaires de premier choix pour ma réussite. »

VOTRE RÉUSSITE DÉPEND DE PLUSIEURS ÉLÉMENTS :

SATISFACTION DU CLIENT



Disponibilité des machines

Votre capacité à servir vos clients à tout moment.



Qualité du café

Servir à vos clients un café de qualité constante et exceptionnelle.

OPÉRATIONS QUOTIDIENNES



Compétences opérationnelles

Veiller à ce que les machines et le personnel travaillent main dans la main pour satisfaire vos clients.



Conformité réglementaire

Respecter les réglementations en matière de santé, de sûreté, de sécurité et d'environnement.

RÉUSSITE COMMERCIALE



Coûts de suivi planifiables

Éviter les surprises et trouver le bon niveau de stabilité commerciale.



Protection de l'investissement

Maximiser la durée de vie de votre machine à café.



SATISFACTION DU CLIENT

Dans un monde où le café gagne en importance dans le cœur des gens, les amateurs de café attendent de leur boisson préférée la meilleure qualité et constance. Parallèlement aux attentes sans cesse grandissantes que les avancées technologiques de ces dernières années ont amenées, vous devez être en mesure de servir le client quand il le demande.

RÉUSSITE COMMERCIALE

Une machine à café professionnelle constitue une excellente base pour parvenir à la réussite commerciale. Le défi consiste à garantir le bon niveau de stabilité financière afin de soutenir vos plans d'entreprise avec des coûts de suivi planifiables et avec la protection de vos investissements.



OPÉRATIONS QUOTIDIENNES

Le nombre de règles et de réglementations auxquelles vous, en tant qu'exploitant de machines à café, devez vous soumettre semble augmenter continuellement. Cette contrainte, associée à la rotation du personnel, représente un défi pour offrir le niveau d'excellence dont vous avez besoin dans vos opérations quotidiennes.

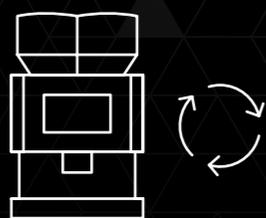
Aperçu des services

LONGUE DURÉE DE VIE
ET PERFORMANCES FIABLES.

Nos services sont conçus pour fournir à vos machines un traitement ultra-moderne tout au long de leur durée de vie opérationnelle. L'intégration de l'IdO et de fonctionnalités liées à la plate-forme numérique illustre parfaitement la manière dont nous continuons à améliorer notre gamme de services. Nos services sont modulaires pour vous permettre de choisir le niveau d'assistance dont vous avez besoin pour atteindre la réussite.



INSTALLATION



MAINTENANCE



RÉPARATION



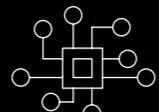
PIÈCES
D'ORIGINE



PRODUITS



FORMATION



NUMÉRIQUE



FINANCEMENT
& LEASING



INSTALLATION

PARTIR DU BON PIED POUR RÉUSSIR

Le jour où votre nouvelle machine à café est installée constitue l'un des jours les plus importants de toute sa durée de vie. Ce jour déterminera l'importance que votre personnel et vos clients accordent à la machine. Comme nous le savons tous, nous n'avons qu'une seule occasion de faire une bonne première impression. Nous partageons votre volonté de faire une parfaite première impression et nous avons conçu nos services d'installation en gardant à l'esprit cette ambition. Contrairement aux services d'installation traditionnels axés sur la machine, nos professionnels qualifiés vont plus loin et intègrent correctement la machine dans son écosystème opérationnel.

VOS AVANTAGES :

- Mise en service rapide et facile
- Analyse de l'eau pour optimiser les réglages café
- Conseils et formations personnalisés
- Extensions spécifiques à chaque client



MAINTENANCE

La clé pour une qualité constante

Les temps d'arrêt imprévus et la détérioration de la qualité du café constituent des facteurs de risque susceptibles de compromettre votre réussite. Ils engendrent des clients mécontents et des conséquences commerciales. Nous le comprenons et avons basé notre concept de service sur la maintenance préventive intelligente. Forts de notre longue expérience et de nos recherches intensives, nous examinons votre machine et remplaçons les composants appropriés de manière très ciblée, afin de maintenir la machine en parfait état. La surveillance numérique fait passer l'efficacité de notre concept de service à un niveau supérieur.

VOS AVANTAGES :

- Grande disponibilité
- Protection des investissements et coûts prévisibles
- Contrôles proactifs pour garantir la qualité
- Commande facile de produits et d'accessoires

RÉPARATION

À vos côtés lorsque vous avez le plus besoin de nous

Même les meilleurs peuvent avoir un moment de faiblesse. Nous savons à quel point il peut être stressant pour vos clients, votre personnel et même toute votre entreprise de vivre l'un de ces rares moments où votre machine à café vous laisse tomber. La rapidité et la compétence sont primordiales dans une telle situation pour faire fonctionner à nouveau votre machine. Notre mission n'est pas seulement de rendre votre machine opérationnelle à nouveau, nous effectuons également des réparations durables pour que votre machine fonctionne à nouveau comme au premier jour.

VOS AVANTAGES :

- Assistance téléphonique pour gagner en réactivité
- Visite sur place de techniciens qualifiés
- Haut taux de réparations réussies dès la première intervention
- Vérification, nettoyage et détartrage systématiques si nécessaire.



Présence mondiale

EXCELLENCE RECONNUE À TRAVERS LE MONDE

CAPACITÉS LOCALES +

INFRASTRUCTURE D'ASSISTANCE

= QUALITÉ CONSTANTE

Chacun de nos partenaires de service à travers le monde dispose d'un réseau de service local capable de fournir une assistance conforme à notre gamme mondiale de services.

Tous nos partenaires sont inscrits dans notre communauté mondiale de services et ont accès à une assistance technique, à des services numériques, à des pièces de rechange, à des produits et à des formations.

Nos normes de service mondiales, ICP et audits de partenaires garantissent que nos partenaires fournissent un service de haut niveau, répondant à nos exigences et à vos attentes.



SAVIEZ-VOUS QUE...

113

... notre réseau de service intégré couvre 113 pays ?

85 000

... plus de 85 000 clients à travers le monde font confiance à notre expertise en matière de services ?

800

... notre force d'innovation repose sur plus de 800 spécialistes dans onze pays ?

230

... nous assurons le service de nos machines à café sur 230 bateaux de croisière à travers le monde ?

1,2 million

... notre expertise en matière de services est fondée sur plus de 1,2 million de machines actives ?

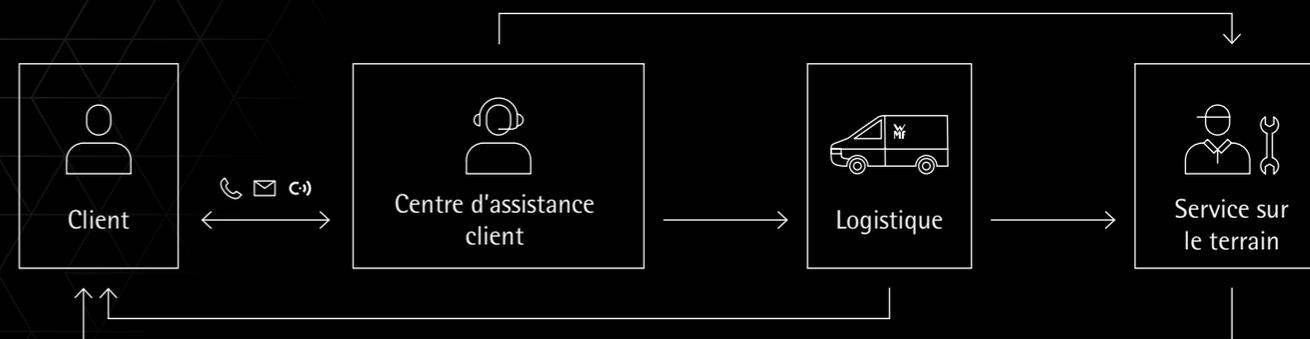
100

... c'est ce que nous faisons depuis près de 100 ans ?

Processus de service

CONÇU POUR LA RÉUSSITE DURABLE DU CLIENT

« Notre mission est de fournir notre expertise, accompagnée d'une touche personnelle, en plaçant le client au centre de tout ce que nous faisons. »



CENTRE D'ASSISTANCE CLIENT

Le seul point de contact pour tous les services. Facile à joindre via le canal que vous préférez et accessible dans votre langue. Il fournit une assistance compétente, prend en charge et gère l'incident jusqu'à sa résolution.



SERVICE SUR LE TERRAIN

Nos techniciens hautement qualifiés vous assistent sur place en vous offrant un service rapide et efficace. Ils installent, entretiennent et réparent vos machines à café. Ils forment et conseillent votre personnel et veillent à la qualité des boissons en se basant sur leurs connaissances en matière de café.



LOGISTIQUE

Notre mission consiste à fournir dans le monde entier des pièces de rechange et produits d'origine de haute qualité. Des algorithmes de planification intelligents, associés à une grande expérience, nous permettent d'apporter notre aide à votre entreprise n'importe où et n'importe quand.

Excellence reconnue

NOS COMPOSANTS CLÉS POUR GARANTIR VOTRE RÉUSSITE



1. Expertise technique inégalée

Forts de notre savoir-faire mondial, nos experts sont là pour fournir une assistance compétente et pour résoudre rapidement tout incident.



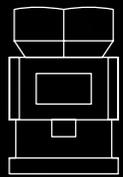
2. Partenaire mondial fiable

Le réseau de service WMF a une dimension mondiale et une réputation de qualité et de fiabilité. Vous pouvez toujours compter sur ces valeurs lorsque vous travaillez avec nous.



3. Axé sur votre réussite

Tous nos efforts visent la réussite à long terme. Nous sommes fiers de voir un si grand nombre de nos clients figurer parmi les meilleures entreprises de café de la planète.



4. Stimuler l'innovation

Chez WMF, ce qui est bien ne l'est jamais assez. Nous développons des produits et des services innovants afin d'optimiser votre entreprise de café.



5. ... et d'ailleurs, nous aimons le café autant que vous !

Fournir à vos clients un café vraiment délicieux n'est pas seulement notre métier, c'est aussi notre passion.



Coordonnées

CONTACTEZ-NOUS POUR EN SAVOIR PLUS

WMF GmbH
WMF Platz 1
73312 Geislingen/Steige

services@wmf.com
www.wmf-coffeemachines.com

WMF Austria
Langer Weg 28
6020 Innsbruck

+43 512 3302
gastro@wmf.at
www.wmf-kaffeemaschinen.at

WMF in Switzerland
Allmendweg 8
4528 Zuchwil

+41 32 681 62 00
vertrieb.schweiz@schaerer.com

SEB PROFESSIONAL BeLux B.V.
Halfstraat 5_18
B-2630 Aartselaar | Belgium

+32 3 828 11 28
Belgium@seb-professional.com
www.wmf-coffeemachines.com/nl_be

SEB PROFESSIONAL Iberia S.A.
Avda. Llano Castellano, 15
28034 Madrid | España

+34 91 334 1216
Spain@seb-professional.com
www.wmf-coffeemachines.es

SEB PROFESSIONAL UK Limited
31 Riverside Way
UB8 2YF Uxbridge

+44 1895 816100
UK@seb-professional.com
www.wmf-coffeemachines.uk.com

SEB PROFESSIONAL France SARL
16-18 Rue Dubrunfaut
75012 Paris | France
+33 (0) 800 500 450
+33 (0) 1 49 808 010
France@seb-professional.com
www.wmf-coffeemachines.fr

SEB PROFESSIONAL Nederland B.V.
Gyroscoopweg 82-84
1042 AX Amsterdam
Showroombezoek op afspraak
+31 20 480 80 85
Netherlands@seb-professional.com
www.wmf-coffeemachines.com/nl_nl

SEB PROFESSIONAL Japan
13F Hamarikyu Parkside Place
5-6-10 Tsukiji, Chuoku Tokyo, 104-0045
+81 3 3541 1941
Japan@seb-professional.com
www.wmf-japan.co.jp

SEB PROFESSIONAL (Shanghai) Co., Ltd.
1318 North Sichuan Road, ICP, Unit 1101
200080 Shanghai

+86 021 2601 6288
China@seb-professional.com
www.wmf-coffeemachines.com

SEB PROFESSIONAL LATAM & Caribbean
Guadalupe 10801 | P.O Box 75-2120 |
Goicoechea, San Jose | Costa Rica

+506 7016 9885
LATAM@seb-professional.com
www.wmf-coffeemachines.com

SEB PROFESSIONAL North America
15501 Red Hill Avenue, Suite 200
Tustin, California 92648

+1 888 496 3435
NorthAmerica@seb-professional.com
www.wmf-coffeemachines.us.com



DESIGNED TO PERFORM*

wmf.com

*Conçues pour exceller