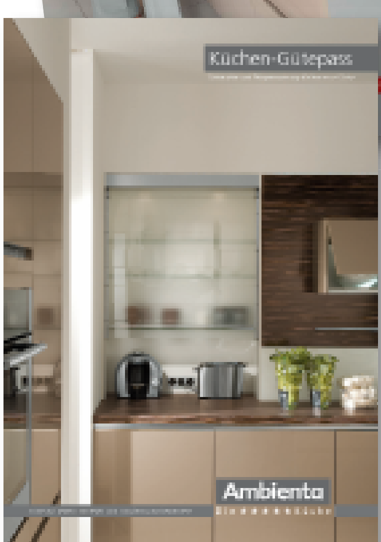
Alliance: Gute Erfahrungen mit Güte- und Garantiepässen

Sinnvolles Instrument gegen Reklamationen

Seit über einem Jahr setzen die Anschlusshäuser von Alliance Güte- und Garantiepässe als Marketinginstrument im Verkauf ein. Ursprünglich aufgrund einer Anpassung des EU-Rechts konzipiert, haben sich die Broschüren in der Praxis zur Kundenbindung und Kundenpflege bestens bewährt. Auch deshalb, weil die Verbundgruppe ein geeignetes Werbepakt drumherum geschnürt hat. Und auch die Reklamationsquoten sinken.



Nach dem Möbel-Gütepass (r.) entwickelte der Alliance Verband auch Äquivalente für den Küchenbereich (o.). Sinnvoll abgerundet wird das Kundenbindungsinstrument mit der Fünf-Jahresgarantie.

Wie sollten Massivholzplatten gepflegt werden? Oder wie definiert sich legere Polsterung? Fragen wie diese tauchen immer wieder im Möbelhandel auf. Der Alliance Verband beantwortet diese seit über einem Jahr erfolgreich mit dem Gütepass. So konnte z. B. das Mitgliedshaus Möbel Graf in Pirna seine Reklamationen in Sachen Faltenbildung bei Polstermöbeln fast auf Null zurückfahren. „Die gesamte Reklamationsquote reduzierte sich sogar um 47 Prozent“, freut sich Inhaber Andreas Graf. Wie er sind inzwischen viele seiner Verbandskollegen froh, ein Instrument an der Hand zu haben, mit dessen Hilfe sie ihrer Informationspflicht nachkommen können. Denn laut eines neuen EU-Rechts ist der Handel dazu verpflichtet, Endkunden umfassend schriftlich über die Gebrauchseigenschaften von Einrichtungsgegenständen aufzuklären. Kam es früher aufgrund mangelnder Kenntnis auf Seiten der Kunden häufig zu Beanstandungen, werden heute manche Fälle erst gar nicht zu einer für alle Seiten belastenden Reklamation. „Der Möbelgütepass sichert die Händler zum einen weitestgehend gegenüber unangenehmer Überraschungen im Reklamationsfall ab, ist aber insbesondere ein Marketinginstrument zur Kundenbindung und Kundenpflege“, so Alliance-Geschäftsführer Andreas Varnholt. Wichtig in der Praxis sei, den Gütepass direkt zum Bestandteil des Kaufvertrages zu machen.

Egal ob bei Möbeln oder im Küchenbereich – das Instrument verleiht für alle Fälle Sicherheit. Zusätzlich offeriert der Verband seinen Händlern die Möglichkeit, für alle hochwertigen Produkte eine Fünf-Jahresgarantie anzubieten. Vorteil für die Nutzer: beide Produkte lassen sich auch in der Werbung effektiv in Szene setzen. So entwickelte Alliance ein umfangreiches Paket – von PR und Anzeigen über Maxi-Postkarten bis hin zu Plakaten, die die Garantie-Vorzüge hervorheben.

@ Mehr Infos:
www.alliance.de