



SUPPORT ET INFORMATION TOUT AU LONG DE L'ANNÉE
POUR LES CLIENTS NEW HOLLAND



NEW HOLLAND ET VOTRE CONCESSIONNAIRE SONT TOUJOURS À VOS CÔTÉS

Les plus hauts standards de qualité et de service constituent les fondations de notre réussite. Nous sommes très attachés à ce que nos clients puissent avoir un contact direct avec New Holland, lorsque c'est nécessaire. C'est pourquoi nous avons créé Top Service afin de fournir le meilleur niveau de service personnalisé, toute l'année.



Si vous appelez de France l'appel est gratuit. Toutefois, certains opérateurs européens peuvent facturer l'appel s'il provient d'un téléphone portable. Pour plus d'informations sur les tarifs, veuillez vous renseigner à l'avance auprès de votre opérateur.



TOP SERVICE - Assistance et support clientèle

SATISFACTION AU TOP

En étroite partenariat avec notre réseau de Concessionnaires, Top Service est à la disposition de nos clients.

Nous leur offrons le plus haut niveau de service et restons en contact avec chacun d'eux jusqu'à ce que la raison de leur appel ait trouvé une solution satisfaisante.

DISPONIBILITÉ AU TOP

Un seul numéro d'appel pour tous les clients et pour tous types de demandes :

- Le concessionnaire New Holland le plus proche
- Brochures et demandes de renseignements
- Information sur les produits
- Demandes de démonstrations et essais de conduite
- Information sur les financements
- Assistance après-vente
- Echange d'expérience avec New Holland.

SUPPORT AU TOP

Top Service est ouvert à tous : qu'il s'agisse d'un prospect ou d'un utilisateur désirant faire part de son expérience. Nous effectuons des enquêtes de satisfaction pour évaluer leur satisfaction et toujours mieux faire.



TOP SERVICE UPTIME - Assistance pour le dépannage des matériels haut de gamme

Nous sommes parfaitement conscients des contraintes en agriculture et nous tenons absolument à ce que nos clients aient l'assurance de pouvoir bénéficier de notre service d'assistance pour le dépannage, tout au long de l'année.



PRIORITÉ AU TOP

Uptime support est opérationnel 24/24 pendant la saison, en étroite partenariat avec le réseau de concessionnaires, afin de réduire toute éventuelle immobilisation à son strict minimum.

RAPIDITÉ AU TOP

Nos équipes Pièces détachées et Assistance technique assurent une permanence pendant la saison et sont disponibles pour une recherche de pièces ou pour trouver une solution technique, afin de permettre à notre clientèle de reprendre son travail le plus rapidement possible. Pour la livraison des pièces, nous disposons de moyens multiples et variés, afin de vous assurer une livraison rapide.

ASSISTANCE AU TOP

- Durant la haute saison un membre de l'équipe NH est toujours disponible pour apporter aussitôt son support dans toute nouvelle demande d'assistance. NH suivra la demande jusqu'à ce que la machine soit totalement opérationnelle.
- New Holland et le Concessionnaire feront tout leur possible pour apporter leur assistance, en envisageant diverses options pouvant aller jusqu'à la mise à disposition provisoire d'un matériel de remplacement.
- Nous recherchons également des solutions alternatives avec les usines qui peuvent prélever des composants sur les lignes de fabrication ou de montage.
- New Holland restera en contact avec le Concessionnaire au-delà de l'activation de la solution retenue, jusqu'à ce que nous soyons certains que le matériel est à nouveau opérationnel.
- Pour la machine connectée (en Télématic), New Holland et le réseau de concessionnaires sont capables de faire du diagnostic technique à distance, ce qui réduit les temps d'arrêt du client et augmente l'efficacité du service.

A L'ÉCOUTE DE VOTRE EXPÉRIENCE

Nous contactons les utilisateurs pour connaître leur appréciation du service reçu. De même, nous sollicitons aussi nos Concessionnaires pour connaître leur retour d'expérience.





VOICI CE QUE DISENT NOS CLIENTS

M. G C Knight

“ J’étais agréablement surpris de voir arriver les pièces détachées le lendemain et en taxi. ”

M. C Bartlet, Fortrie Farms Ltd

“ Ils se débrouillent toujours pour que leurs clients puissent poursuivre leur travail. ”



VOICI CE QUE DIT NEW HOLLAND

“ Il nous appartient à tous d’oeuvrer ensemble pour limiter au maximum le temps d’immobilisation ! ”

“ Que nos concessionnaires aient besoin d’assistance technique ou de pièces détachées, nous nous assurons qu’une solution soit trouvée aussi vite que possible et, lorsque c’est nécessaire, nous apportons une aide à nos concessionnaires. ”

“ Nous suivons toutes les anomalies jusqu’à ce que nous ayons la certitude que le client ait repris le travail ! ”



VOICI CE QUE DISENT NOS CONCESSIONNAIRES

“ Bon service et bon support. ”

“ La réactivité de New Holland a été excellente. ”

“ Très bonne communication pour nous tenir informés de la disponibilité des pièces détachées. ”



Les données contenues sur cet imprimé sont fournies à titre indicatif. Les modèles décrits peuvent être modifiés par le fabricant sans préavis. Les dessins et les photos peuvent se rapporter à des équipements en option ou à des normes destinées à d’autres pays. Publié par New Holland Brand Communications.

www.newholland.com/fr

New Holland préconise les lubrifiants **AMBRA**