



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.



Vous pouvez contacter New Holland Top Service au numéro **00800 64 111 111**, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tout au long de l'année, gratuite d'une ligne fixe. Avec un téléphone mobile, vous pouvez joindre New Holland Top Service au numéro : **02 2006116**. Certains opérateurs facturent cet appel, pour plus d'informations sur les tarifs, veuillez vous renseigner 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 offrons le plus haut niveau de service aux clients 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

Il y a de nombreuses façons de nous contacter, mais, pour que ce soit simple, nous avons un seul numéro d'appel téléphonique 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 satisfactions auprès de nos clients pour évaluer leur satisfaction et toujours mieux faire.

## TOP SERVICE PRIVILÈGE - 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.

Ce service s'appelle Top Service Privilège ; il est associé à nos matériels haut de gamme selon la description qui vous est détaillée sur la page suivante.



## PRIORITÉ AU TOP

Top Service Privilège 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

- Pendant la saison, il y a toujours un membre de l'équipe New Holland de permanence, prêt à répondre dès que le Concessionnaire fait appel au service.
- 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.

## À 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.

CR, CX, TC + barres de coupe	3 années
FR + barres de coupe	3 années
Les BB et les combi	3 années
T6, T7, T8 et T9	3 années
Tous les Télescopiques	3 années
Machine à vendanger	3 années





## 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’œuvrer 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 a 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 où étaient les pièces détachées et quand nous allions les recevoir. ”



Les services décrits dans cette brochure peuvent être sujets à modifications et varier dans d’autres pays. Les photos peuvent montrer des matériels destinés à d’autres marchés. Veuillez consulter votre Concessionnaire New Holland pour toute information additionnelle. Publié par New Holland Brand Communications. Bts Adv. (Turin) - Imprimé en Italie - 05/16 - **168006/BFO**

[www.newholland.com/be](http://www.newholland.com/be)

New Holland préconise les lubrifiants **AMBRA**