



ASISTENCIA E INFORMACIÓN 365 DÍAS AL AÑO PARA  
LOS CLIENTES DE NEW HOLLAND



# NEW HOLLAND Y SU CONCESIONARIO SIEMPRE ESTÁN A SU LADO

Para tener éxito, es fundamental adoptar los estándares más altos de calidad y servicio. Por eso, para nosotros es importante que nuestros clientes tengan la posibilidad de comunicar directamente con New Holland cuando lo necesitan. Esa es la razón por la que hemos creado Top Service, para proporcionar el nivel más elevado de atención personalizada en cualquier momento del año.



La llamada es gratuita. No obstante, con algunos operadores la llamada puede ser de pago si se efectúa desde un teléfono móvil. Para obtener mayor información acerca de las tarifas, consulte previamente a su proveedor. Si tiene problemas para comunicar con el número de teléfono gratuito, puede llamar al número de pago **91 275 44 07**.



## TOP SERVICE - Asistencia general al cliente

### LA MÁXIMA SATISFACCIÓN

Trabajando en estrecha colaboración con nuestra red de concesionarios, hemos diseñado Top Service para ofrecer la oportunidad a nuestros clientes de ponerse en contacto con nosotros directamente siempre que lo necesiten, donde quiera que estén. Ofrecemos el nivel más alto de atención al cliente y permanecemos en contacto con cada cliente hasta que se resuelve su situación.

### LA MAYOR DISPONIBILIDAD

Aunque hay muchas formas de contactar con nosotros, hemos querido facilitar las cosas ofreciendo un solo número de teléfono para todos los clientes y para todas las preguntas, como, por ejemplo:

- Dónde está el concesionario New Holland más cercano
- Folletos de productos y solicitudes de información
- Información sobre los productos
- Solicitud de demostraciones
- Información sobre financiación
- Servicio de asistencia y soporte
- Una oportunidad de compartir una experiencia con New Holland

### EL MÁXIMO SOPORTE

Top Service está a disposición de todos, desde los clientes potenciales que quieren saber más acerca de New Holland y nuestra oferta de productos, hasta nuestros clientes que desean compartir sus experiencias con nosotros. También llamamos a nuestros clientes para conocer su nivel de satisfacción con el servicio, a fin de mejorarlo continuamente.

## TOP SERVICE PRIVILEGE - Asistencia especial: tranquilidad garantizada

Sabemos lo exigente que puede ser nuestro sector y por eso queremos que nuestros clientes disfruten de la tranquilidad que brinda tener nuestro servicio de asistencia para averías activo todos los días del año.

Se llama Top Service Privilege y está incluido con nuestros productos de gama alta (el alcance de la cobertura se indica en la página siguiente).



## LA MÁXIMA PRIORIDAD

Top Service Privilege está activo todos los días durante la campaña, colaborando estrechamente con la red de concesionarios para reducir al mínimo los tiempos muertos del cliente.

## LA MÁXIMA RAPIDEZ

Nuestros equipos de los Departamentos de Recambios y Servicio siempre están disponibles en campaña, listos para buscar el recambio o la solución técnica necesaria para conseguir que los clientes vuelvan al trabajo lo antes posible. Tenemos muchas opciones de entrega de recambios, desde aviones hasta taxis, porque debemos minimizar los tiempos muertos del cliente.

## EL MÁXIMO SOPORTE

- Siempre hay un miembro del equipo New Holland de guardia, listo para responder a cualquier situación en cuanto el concesionario active el servicio.
- New Holland y la red de concesionarios hacen todo lo posible para ofrecer asistencia: las opciones pueden llegar a incluir el suministro de una unidad de sustitución.
- También gestionamos soluciones alternativas de recambios y asistencia desde la fábrica, si procede.
- New Holland se mantiene en contacto con el concesionario incluso después de proporcionar la solución, hasta que la máquina esté reparada.

## QUEREMOS OÍR SUS EXPERIENCIAS

Nos ponemos en contacto con los clientes para conocer su nivel de satisfacción con el servicio que han recibido.

Cosechadoras	1 año
Picadoras de forraje	1 año
Empacadoras gigantes	1 año
T6 Auto Command, T7, T8, T9	2 años
Vendimiadoras	1 año





## LO QUE PIENSAN NUESTROS CLIENTES

### **Sr. G. C. Knight**

*“Me sorprendió muy positivamente que los recambios llegaran al día siguiente por taxi.”*

### **Sr. C. Bartlet, Fortrie Farms Ltd**

*“Siempre logran que los clientes puedan seguir trabajando.”*



## LO QUE PIENSA NEW HOLLAND

*“Se trata de que todos hagamos lo posible para minimizar el tiempo no productivo del cliente.”*

*“Cuando nuestros concesionarios necesitan asistencia técnica o recambios, nos aseguramos de encontrar la solución más rápida posible y, si hace falta, colaboramos con ellos para ofrecer asistencia adicional.”*

*“Siempre seguimos un problema hasta que sabemos que el cliente ha vuelto al trabajo.”*



## LO QUE PIENSAN NUESTROS CONCESIONARIOS

*“Un buen servicio y un buen respaldo.”*

*“La rapidez en la respuesta de New Holland ha sido excelente.”*

*“Muy buena la comunicación: nos informaron de cuándo y dónde llegarían los recambios.”*



Los servicios descritos en este folleto pueden sufrir modificaciones y variar de un país a otro. Las fotos pueden mostrar equipos destinados a otros países. Si necesita más información, póngase en contacto con su concesionario New Holland. Published by New Holland Brand Communications. Bts Adv. - Printed in Italy - 07/16 - TP01 - (Turin) - **168006/EOO**

[www.newholland.es](http://www.newholland.es)

**AMBRA** lubricantes