

# 360°-Support im Dienst der Kunden

Ein Beitrag von Kerstin Oesterreich

**HERSTELLERINFORMATION. SERVICE ///** Hochwertige Produkte bedingen einen entsprechenden Kundendienst, der mit deren Qualität Schritt halten kann. Um Zahnärzten den Behandlungsalltag maßgeblich zu erleichtern, setzt das Schweizer Unternehmen Bien-Air Dental deshalb auf ein umfassendes Angebot an individuellen Serviceleistungen, das sich an den Bedürfnissen seiner Kunden orientiert.

Mit seinen durchdachten Produktinnovationen, weltweit bekannt im Hinblick auf Zuverlässigkeit, Bedienfreundlichkeit und Dauerbeständigkeit, wappnet das Traditionsunternehmen Bien-Air Dental seine Kunden bestens für einen sorgenfreien Betrieb. Sollte wider Erwarten doch einmal eine Reparatur oder ein Austausch nötig sein, können sich Behandler auf das Unternehmensbekenntnis zu kompromissloser Qualität verlassen – dank sechs durchdachter Serviceleistungen.

## Schutz vor Unerwartetem: Service Plus

Bei einem Reparaturbedarf außerhalb der Garantie profitieren Zahnmediziner mit Bien-Air Service Plus automatisch von den besten Konditionen. Die Kosten für Wartung, Überholung und Reparatur werden präzise kalkuliert und übersichtlich aufgelistet. Um die Lebensdauer der Produkte zu verlängern, können Behandler sie zum Vorteilspreis vollständig überholen lassen. Über 130 erfahrene Techniker weltweit sind im Werk geschult und bauen schnell als auch effizient mithilfe spezieller Reparaturwerkzeuge und Testgeräte ausschließlich Originalteile in Swiss-Made-

Qualität ein. Darauf gewährt Bien-Air zwischen sechs und zwölf Monate Garantie. Kunden erhalten währenddessen kostenlos ein Leihgerät. Sollte sich die Investition in eine Reparatur nicht lohnen, erhalten Service Plus Kunden mindestens 15 Prozent Rabatt beim Kauf eines neuen Bien-Air Produkts.

## Garantieversprechen XXL: Bien-Air PlanCare

Mit PlanCare bietet der Schweizer Spezialist ein Jahr verlängerte Garantie, quasi ein Rundum-sorglos-Paket auch nach Ablauf der Werksgarantie.

Um das Angebot in Anspruch zu nehmen, genügt die Registrierung des erworbenen Produkts im Internet unter [www.registermyplancare.com](http://www.registermyplancare.com) innerhalb von zehn Tagen ab dem Kaufdatum. Die Verlängerung durch PlanCare gilt, sobald die Standardgarantie ausläuft, und deckt alle in den Verkaufs- und Garantiebedingungen aufgeführten Material- oder Produktionsfehler ab ([www.bienair.com/TermsOfUse](http://www.bienair.com/TermsOfUse)). Einfach Quittung als Kaufnachweis aufbewahren, den Rest übernimmt Bien-Air – für nur 149 EUR.




## Come clubbing with us: der Club Bien-Air

Seit mehr als fünf Jahren bietet der Club Bien-Air Kunden auch im Reparaturfall den besten Service. Dafür genügt die kostenlose Registrierung des erworbenen Produkts und der dazugehörigen Seriennummer im Web auf [www.club-bienair.com](http://www.club-bienair.com)

Bei einer notwendigen Reparatur wird es kostenlos in der Praxis abgeholt, nach der Validierung des Kostenvoranschlags die Reparatur innerhalb von 48 Stunden durch zertifizierte Techniker durchgeführt und das Produkt anschließend zurück in die Praxis geschickt. Auf



Club **Bien Air**  
The Smart Move



fachen, ist die feste Prämie ebenfalls für die gesamte Dauer des Vertrags garantiert – unabhängig von der Anzahl der Reparaturen oder Eingriffe. Wenn ein Problem auftritt, erhalten Kunden umgehend ein Ersatzprodukt. Auch beim kleinsten Zwischenfall wird die Supportanfrage bevorzugt und umgehend vom Kundendienst bearbeitet. Die qualifizierten Bien-Air Techniker helfen dabei, das Problem direkt oder telefonisch zu lösen. Defekte Produkte werden in der Praxis abgeholt. Wenn zeitnah keine Lösung gefunden werden sollte, sendet das Schweizer Unternehmen auf eigene Kosten ein neues Produkt zu. Highlight des Rundum-Pakets ist die Möglichkeit für individualisierte Schulungen zur korrekten Wartung der Produkte durch die Bien-Air Experten.


kompliziert gegen neue Produkte tauschen. Ein weiterer Vorteil sind gleichbleibende Kosten mittels konstanter monatlicher Raten über zwei Jahre verteilt. Unvorhergesehene Reparaturkosten gehören beim Bien-Air Mietkonzept der Vergangenheit an. Im Falle von beschädigten Produkten werden die Geräte innerhalb von 24 Stunden abgeholt und die Reparatur so schnell wie möglich erledigt. Sollte ein Problem auftreten, erhalten Kunden in der Zwischenzeit kostenfrei ein Ersatzprodukt.

### Fazit

Mit seinen vielfältigen Komplettlösungen ermöglicht das dienstleistungsorientierte Unternehmen Bien-Air seinen Kunden, sich auch im Fall der Fälle voll und ganz dem wichtigsten im Praxisalltag zu widmen: den Patienten.

Fotos: © Bien-Air

### Unverbindlicher Praxistest: „Try for free“



Bien-Air bietet seit 2015 im Rahmen des „Try for free“-Programms alle Produkte aus seinem umfangreichen Portfolio zum kostenlosen Probedurchgang im Praxisworkflow an. Nach Auswahl des Wunschprodukts wird dieses innerhalb von drei Tagen in die Praxis versandt. Dann haben interessierte Zahnmediziner eine ganze Woche Zeit, das Produkt auf Herz und Nieren zu testen – ganz ohne Kaufverpflichtung. Wer nicht überzeugt ist, gibt sein Dentalgerät einfach wieder zurück.

### Nutzen statt Besitzen: das Bien-Air Mietkonzept

Mit dem Bien-Air Mietkonzept können alle unternehmenseigenen Produkte über einen Zeitraum von 24 Monaten unverbindlich gemietet werden – angepasst an die Garantiezeit von zwei Jahren. So arbeiten Kunden stets mit den neuesten Instrumenten und können diese nach Ablauf der Mietzeit un-

Wunsch werden in der Zwischenzeit ohne Aufpreis Leihinstrumente zur Verfügung gestellt. Club-Mitglieder erhalten einmalig 100 EUR auf die erste Reparatur/Wartung gutgeschrieben. Außerdem profitieren sie das ganze Jahr über von exklusiven Vorteilen und Sonderangeboten.

### Volle Kostenkontrolle: Bien-Air Wartungsvertrag

Im Rahmen des Bien-Air Wartungsvertrages werden sämtliche Reparaturen während der Vertragslaufzeit von drei bis sechs Jahren kostenlos durchgeführt. Um die Budgetplanung zu verein-

### INFORMATION ///

#### Bien-Air Deutschland GmbH

Jechtinger Straße 11  
79111 Freiburg im Breisgau  
Tel.: 0761 45574-0  
ba-d@bienair.com  
www.bienair.com



Infos zum Unternehmen