



Service Après Vente électroménager constructeur

Services aux professionnels

Guide pratique

 **BOSCH**

SIEMENS

GAGGENAU

 **EFF**

viva

“Le SAV, un Service Avant la prochaine Vente”

De tous temps, BSH s'efforce de vous fournir les produits électroménagers les plus performants et fiables du marché et désormais les plus connectés.

A travers ce guide, nous souhaitons vous accompagner au quotidien pour mettre en œuvre ensemble un Service Après-Vente d'excellence.

La qualité du SAV fait partie intégrante de notre stratégie commerciale BSH, nous la considérons comme une réelle valeur ajoutée aux produits de nos marques.

La satisfaction du consommateur tout au long de la durée de vie de nos appareils est notre priorité pour assurer la fidélité à nos marques Bosch, Siemens, Neff, Gaggenau et Viva.

Appuyez-vous sur nos services pour vous aider à mieux intervenir auprès de nos consommateurs quelque soit votre situation :

- Vous effectuez vous-même les réparations et vous avez besoin d'informations techniques et de pièces détachées.
- Vous nous transmettez les informations nécessaires à l'accomplissement des réparations et nous réalisons celles-ci (gratuitement sous garantie).

Retrouvez dans ce guide toutes les informations utiles sur nos services aux professionnels :

- L'assistance et la formation technique PAGE 3
- La vente des pièces détachées PAGE 4
La vente des accessoires, des sacs aspirateurs, des produits de nettoyage et d'entretien
- La plateforme de commandes et de documentation «Agora» PAGE 6
- Le service de réservation en ligne d'une intervention PAGE 9
- Les extensions de garantie constructeur PAGE 10
- Assistance dédiée Home Connect PAGE 11

François Terrasse
Directeur SAV

Un Service de qualité pour des produits de qualité



94% de nos consommateurs sont satisfaits de notre Service Après-Vente (Enquête Satisfaction Clients BSH - 2017)



Vous réalisez l'intervention? Nous vous accompagnons

Une aide à la formation

LES FORMATIONS PRÉSENTIELLES

Nous vous donnons accès à des formations dans nos locaux ou sur sites. Ces formations en face à face vous permettent de poser les questions *en direct* à nos formateurs. Vous avez accès à une formation par catégorie de produits (lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, appareil de cuisson...).

LES FORMATIONS À DISTANCE

Nous vous proposons une nouvelle approche de la formation et de son organisation pour correspondre au mieux à votre emploi du temps.

La formation à distance vous permet :

- D'éviter de déplacer les techniciens à chaque mise à jour des châssis existants
- Des informations plus rapides sur les modifications techniques
- Un transfert plus rapide des connaissances
- Une formation des techniciens nouvellement embauchés
- Une animation adaptée à votre niveau de connaissance, dispensée par un technicien de la marque.

L'inscription à nos formations présentielles et e-learning se fait par le biais du module de formation de la plateforme Agora (voir page 6).

Pour toutes demandes d'informations et pour commander nos livrets techniques (codes pannes et programmes tests, encastrement des appareils) :

E-MAIL : SOA.FORMATIONST@BSHG.COM
TELEPHONE 01 49 48 24 08 (PRIX D'UN APPEL LOCAL)

NB : Rapprochez-vous de votre organisme pour le financement de votre formation.

Hotline technique: une assistance directe avec nos experts

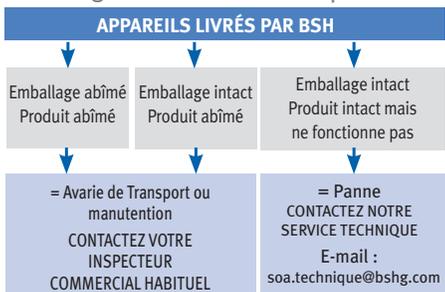
En tant que revendeur professionnel, vous pouvez nous contacter :

E-MAIL : SOA.TECHNIQUE@BSHG.COM

TELEPHONE 0 899 705 550 Service 3 € / appel + prix appel

Des inspecteurs techniques spécialisés en SAV sont à votre disposition au téléphone du lundi au vendredi de 8h45 à 12h30 et de 14h à 17h30 pour tous conseils techniques. Ces spécialistes, formés en continu, vous aideront à identifier les symptômes et vous apporteront les conseils techniques nécessaires à la réparation.

Qui contacter en cas d'avaries ou dommages au cours du transport ?



Une expertise technique qui se déplace

Nos 6 inspecteurs techniques itinérants se déplacent dans toute la France. Ils assurent un support technique, la formation et le contrôle qualité du service après vente sur le territoire français.

Vous réalisez l'intervention? Nous vous fournissons

Les pièces d'origine, une qualité assurée

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation des produits sont disponibles sur le marché pendant une durée de 7 ans pour les produits PEM et 10 ans pour les produits GEM à compter de la date de la vente du produit par BSH. Elles sont garanties 6 mois.

Seule l'utilisation de pièces d'origine constructeur vous assure une réparation de qualité et vous permet de travailler en toute sécurité.



Accessoires et sacs aspirateur

Tous les accessoires de nos marques sont disponibles à la vente en *gros électroménager* (grilles de four, filtres, kits de recyclage...) et *petit électroménager* (verseuses, brosses d'aspirateur ...).

Nos sacs aspirateurs garantissent une filtration efficace et irréfutable. Seule l'utilisation d'un sac Bosch et Siemens assure un fonctionnement optimal et sûr de l'aspirateur.



Produits d'entretien, les indispensables

Pour tirer le meilleur parti de vos appareils, il est important de les entretenir avec des produits appropriés.

Nous proposons pour cela une *offre large de produits d'entretien* testés et approuvés par nos marques (détartrant, nettoyant...) qui permettent de préserver la durée de vie de l'appareil.



L'art de la table

Nous avons rigoureusement sélectionné pour vous des ustensiles qui correspondent aux *exigences de nos marques*.

Ces produits sont adaptés à tous les appareils électroménagers : des casseroles aux matériaux nobles compatibles avec toutes les tables de cuisson, des plats en verre spécialement conçus pour l'utilisation au micro-onde, des couteaux de qualité pour la préparation culinaire... *toute une gamme complète d'accessoires faciles à utiliser.*





Vous réalisez l'intervention ? Nous traitons votre commande efficacement

Commandez des pièces détachées d'origine, des accessoires, des sacs aspirateurs et produits appropriés, conseillés par nos marques.

En tant que revendeur professionnel, vous pouvez commander tous nos articles avec votre remise et profiter des promotions en nous contactant par :

La plateforme internet : **Agora**

| WWW.AGORAPLUS.COM

Agora est la solution pour les professionnels.

Notre **Service Pièces Détachées**

E-MAIL : BOUTIQUEBSH@BSHG.COM

TELEPHONE **0 899 705 501** Service 3 € / appel
hors appel

Notre équipe dédiée aux professionnels est à votre disposition de 8h30 à 12h et de 13h à 17h.

Vos commandes sont traitées rapidement et livrées **sous 48h** (en moyenne).

UNE LOGISTIQUE EFFICACE

Afin de vous permettre des délais de livraison les plus courts possibles nous disposons d'une logistique adaptée :

- *Les commandes Standards*
Les commandes standards émises avant 8h sont traitées le *jour même*.
- *Les commandes Express*

Les commandes express émises avant 15h sont traitées et expédiées le *jour même*. Elles sont livrées le lendemain avant 12h.

DES RÉSULTATS PROBANTS

800 clients livrés par jour à travers toute la France. Nous disposons de *4 partenaires* de transports fiables qui nous permettent *d'optimiser nos envois* en fonction du lieu de livraison et des produits commandés.

Pour bénéficier de votre remise professionnelle

Il vous est possible d'ouvrir un compte SAV, pour toute commande initiale d'au moins 750 euros.

Les documents suivants vous sont nécessaires :

- l'original de la demande d'ouverture de compte*
- un extrait K-BIS ou l'Immatriculation au Registre du Commerce
- un Relevé d'Identité Bancaire Original
- une lettre à en-tête

A adresser par courrier à l'adresse suivante :

BSH Electroménager / Service Après Vente
A l'attention de Noëlle Contini
50 rue Ardoin CS 50037
93406 ST OUEN Cedex

* L'ouverture d'un compte vous donne droit à *une remise professionnelle*. Pour obtenir l'original de la demande d'ouverture de compte et connaître nos conditions commerciales, contactez :

| E-MAIL BOUTIQUEBSH@BSHG.COM

Agora, une plateforme professionnelle efficace pour vos opérations

Depuis 1999, BSH met à disposition un système complet pour *la gestion de toutes les commandes* ainsi qu'une gigantesque banque de données pour toute information recherchée sur l'un de nos appareils (schémas techniques, notices de réparation, modes d'emploi...).

Toute la documentation technique est disponible en ligne et mise à jour quotidiennement à partir des bases de données internes de BSH.

| WWW.AGORAPLUS.COM

Sur Agora, vous disposez de 6 modules pour faciliter votre activité :

- Commande
- Rapport d'intervention
- Recherche et Documentation
- Formations
- Messagerie
- Solsav

Le module Commande : un suivi pratique et facile à utiliser

Vous cherchez une pièce détachée pour l'un de vos appareils ?

- Vous retrouverez facilement toutes nos pièces détachées d'origine constructeur, leur prix et leur disponibilité.
- Vous commandez directement sur Agora les pièces détachées et accessoires souhaités.
- Vous pourrez accéder à l'**historique** de vos commandes, et visualiser le **suivi** de vos commandes.
- Il est possible de déposer plusieurs fichiers de commandes en une seule fois.



SIEMENS

Ag



Le module Rapport d'intervention : l'outil pratique pour vos dossiers de remboursements

Vos conditions SAV vous donnent droit à des remboursements suite à l'une de vos interventions ?

Agora est la plateforme indispensable *pour obtenir vos remboursements*.

Il est possible de déposer plusieurs fichiers de demandes de remboursements en une seule fois.

BOSCH

GAGGENAU

Agora

viva

Le module Solsav : l'outil de demande de solution SAV

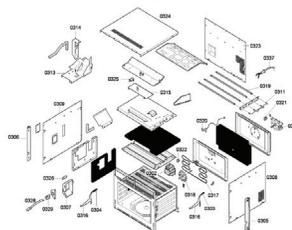
Vous ne trouvez pas de solution technique à la réparation d'un appareil?

Vous pouvez faire une demande de Solution SAV en intégrant la facture d'achat et le(s) rapport(s) d'intervention numérisés. Une solution vous sera apporté par nos experts.

Le module Recherche et Documentation : une aide au quotidien

Afin de vous aider dans votre travail quotidien, nous mettons à votre disposition toutes les informations nécessaires ainsi que les principaux documents utilisés au service après-vente.

- ▶  Manuel(s) de réparation
- ▶  Schéma(s) électrique(s)
- ▶  Vues éclatées
- ▶  Notice de réparation



Ces données sont mises à jour quotidiennement.

Le module Formations : notre expertise en ligne

Nous vous proposons des formations aux nouveaux produits et techniques.

Vous avez accès à une *formation par catégorie de produits* (lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, appareil de cuisson...)

Il vous est possible de souscrire à nos formations à *distance synchrone et asynchrone*.

Le module Messagerie : votre contact personnalisé

Agora dispose de sa messagerie interne qui vous permet d'être *directement* en contact avec l'interlocuteur adapté et de recevoir une réponse personnalisée aux questions ou remarques que vous nous soumettez *sous 24 H*.

Vous nous confiez votre SAV ?

Nous intervenons pour vous

Des techniciens expérimentés à votre service

Nos 60 techniciens BSH et les 176 centres techniques agréés, répartis dans toute la France, sont à votre service si vous n'avez pas la possibilité de réparer vous-même.

Interventions à domicile

Avant chaque intervention, nos conseillers établissent un *diagnostic de la panne* qui permet aux techniciens de disposer *des pièces nécessaires* à l'intervention dès sa 1ère visite.

Notre call center affecte les ordres de mission de la même manière aux techniciens BSH qu'aux techniciens mandatés.

Un service de qualité : Nos engagements !

Possibilité de réserver une intervention 24/7 par téléphone ou en ligne
Des techniciens BSH et des centres techniques agréés sur toute la France
Flexi service : délais d'intervention rapide, parfois le jour même, le samedi, et certains jours de la semaine en matinale et nocturne*
90% de nos réparations réussies à la 1ère visite grâce au pré-diagnostic de la panne
Nos réparations garanties 6 mois**
90% des consommateurs satisfaits de nos services (enquête Satisfaction Clients 2017)



*Service disponible sur certaines régions

**Selon nos conditions générales d'intervention.

Un service Interventions : 100% disponible

Nos conseillers accueillent vos clients 24h/24, 7j/7 par téléphone ou en ligne (prix d'un appel local).

Bosch	01 40 10 11 00
Siemens	01 40 10 12 00
Gaggenau	01 40 10 42 12
Neff	01 40 10 42 10
Viva	01 40 10 42 11

Réparations en atelier

Vous avez aussi la possibilité de déposer vos appareils à notre comptoir des ventes ouvert de 9h à 12h et de 13h à 17h pour une réparation en atelier à l'adresse suivante :

BSH ELECTROMÉNAGER / SERVICE APRÈS-VENTE
PARC VALAD - BAT. 561
50, RUE ARDOIN
93400 SAINT OUEN
E-MAIL : SOA.ATELIER@BSHG.COM
TÉL. : 01 64 25 04 26 (PRIX D'UN APPEL LOCAL)



Vous nous confiez votre SAV ?

Vous réservez en ligne une intervention à domicile

Le service de réservation en ligne :
votre outil internet Professionnel

EXCLUSIF

Le service de réservation en ligne est la solution qui vous permet de planifier vos demandes d'interventions avec votre consommateur.

AVANTAGES DE CE NOUVEAU SERVICE :

- Prise de rendez-vous avec un technicien BSH immédiatement, selon la disponibilité du consommateur (jour et plage horaire de son choix)
- Réception d'un mail d'information indiquant la fin de l'intervention
- Service disponible 24h/24 et 7j/7.

L'accès à votre service

Ce portail en ligne vous est accessible si vous disposez d'un compte direct BSH-SAV.

Aller sur le site

WWW.TRADEPLACE.COM

1. Vous avez un compte direct BSH-SAV : Cliquez sur «Portail en ligne», puis «login». Une page OPEC BSH s'ouvre. Cliquez ensuite sur «Réservation en ligne» dans le menu SERVICE.
2. Vous souhaitez créer un compte BSH-SAV : Cliquez sur «Portail en ligne» puis remplissez le formulaire dans «Enregistrement».

The screenshot displays the Tradeplace website interface. At the top, there is a login section with fields for 'Nom d'utilisateur' and 'Mot de passe', a 'LOGIN' button, and links for 'MOT DE PASSE OUBLIÉ ?' and 'S'ENREGISTRER MAINTENANT'. Below this is a navigation bar with 'A PROPOS DE TRADEPLACE', 'SUPPORT', and 'PLACE DE MARCHÉ'. The main content area features three large service tiles: 'PORTAIL EN LIGNE' (yellow), 'FACTURATION ELECTRONIQUE' (green), and 'SERVICE D'INFORMATION PRODUITS' (blue). Each tile includes a brief description and a 'PLUS DE DÉTAILS' button. At the bottom, there is a row of brand logos: PHILIPS, TPVISION, B/S/H/, Electrolux (with the tagline 'Thinking of you'), and Whirlpool.

Vous nous confiez votre SAV ?

Nous vous assurons jusqu'à 5 ans de sérénité

GCplus : facteur de sérénité

Les extensions de garanties BSH sont proposées pour l'ensemble de notre gamme de gros appareils électroménagers. Elles sont flexibles et adaptées à vos besoins.

La plateforme internet, GCplus, est destinée à faire le lien entre vos consommateurs et notre service après-vente pour gérer les contrats de garantie. Ce site permet :

- *L'enregistrement des garanties* de base GEM de vos consommateurs
- La souscription à une extension qui prolonge la garantie BSH *jusqu'à 5 ans avec une tarification unique* pour l'ensemble de nos familles de produits
- La réalisation du SAV par BSH
- *L'édition du certificat de garantie* pour vos consommateurs à tout moment

En cas de panne, votre consommateur dispose de toutes les informations pour contacter notre SAV qui l'identifiera grâce à son numéro de certificat de garantie.

Comment s'inscrire ?

Si vous disposez d'un compte direct, demandez votre identifiant et mot de passe d'accès par e-mail en précisant votre n° de compte client BSH :

| BSH.GCPLUS@BSHG.COM

Puis inscrivez-vous sur le site GCplus :

| WWW.GCPLUS.FR

Si vous passez par un grossiste, contactez-le, il sera notre lien.

Pour toutes demandes d'informations, Contactez-nous :

| E-MAIL BSH.GCPLUS@BSHG.COM

TÉLÉPHONE 01 49 48 24 10

Du lundi au vendredi de 9H à 12H et de 14H à 16H

(PRIX D'UN APPEL LOCAL)





Entrez dans l'ère Home Connect

Nous vous accompagnons et répondons à toutes vos questions...

Quels sont les avantages de Home Connect ?

- Une seule application pour piloter tous les appareils électroménagers
- Une installation simple et rapide : les appareils sont connectés en quelques clics aux mobiles/tablettes
- Un contenu personnalisé : les modules et conseils s'adaptent aux produits enregistrés
- Une assistance dédiée lors de l'appairage et l'utilisation de Home Connect par téléphone
- Prise en main à distance des appareils en cas de dysfonctionnement

**Vous avez besoin de conseils
sur le fonctionnement et
l'appairage de nos produits ?**

**Notre hotline technique
dédiée aux professionnels**
Du lundi au vendredi de 8h45 à 12h30
et de 14h à 17h30

soa.technique@bshg.com

0 899 705 550 Service 3 € / appel
* prix appel

Vos consommateurs ont besoin d'aide ?

**Accueil Service
Consommateurs
Home Connect**

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h
et de 14h à 17h30

info.fr@home-connect.com

0 825 270 228 Service 0,20 € / min
* prix appel

**Accueil Service
interventions à domicile
Home Connect**

Du lundi au vendredi de 8h à 18h
et le samedi de 8h30 à 12h30

service.fr@home-connect.com

09 69 39 88 39



Pour piloter vos appareils connectés via l'application Home Connect, trois étapes simples sont nécessaires. Assurez-vous au préalable que :

- votre appareil a accès à Internet là où il est installé,
- votre réseau domestique sans fil (WLAN) fonctionne
- votre appareil est déballé et correctement raccordé avant de commencer à saisir vos données personnelles et créer votre compte utilisateur.

Service Après Vente électroménager constructeur

Services aux professionnels

SERVICE ASSISTANCE TECHNIQUE

TÉLÉPHONE **0 899 705 550** Service 3 € / appel
+ prix appel

E-MAIL soa.technique@bshg.com

AGORA

WEB www.agoraplus.com

SERVICE DE RÉSERVATION EN LIGNE DÉDIÉE AUX PROFESSIONNELS

WEB www.tradeplace.com

SERVICE FORMATION

TÉLÉPHONE 01 49 48 24 08

E-MAIL soa.formationst@bshg.com

SERVICE GARANTIE

TÉLÉPHONE 01 49 48 24 10

E-MAIL soa-service-garantie@bshg.com

EXTENSION DE GARANTIE

E-MAIL bsh.gcplus@bshg.com

WEB www.gcplus.fr

Services aux consommateurs

SERVICE CONSOMMATEURS

BOSCH **0 892 698 010**

SIEMENS **0 892 698 110**

GAGGENAU **0 892 698 310**

NEFF **0 892 698 210**

VIVA **0 892 698 410**

Service 0,40 € / appel
+ prix appel

SERVICE ACCUEIL INTERVENTIONS

BOSCH 01 40 10 **11 00**

SIEMENS 01 40 10 **12 00**

GAGGENAU 01 40 10 **42 12**

NEFF 01 40 10 **42 10**

VIVA 01 40 10 **42 11**

RÉPARATIONS EN ATELIER

E-MAIL soa.atelier@bshg.com

SERVICE PIÈCES DÉTACHÉES ET ACCESSOIRES

TÉLÉPHONE **0 899 705 501** Service 3 € / appel
+ prix appel

E-MAIL boutiquebsh@bshg.com

SITES INTERNET DE NOS MARQUES

www.bosch-home.fr

www.siemens-home.bsh-group.fr

www.gaggenau.fr

www.neff-home.fr

www.viva.fr

SERVICE HOME CONNECT

SERVICE INTERVENTION

TÉLÉPHONE 09 69 39 88 39

E-MAIL service.fr@home-connect.com

SERVICE CONSOMMATEURS

TÉLÉPHONE **0 825 270 228** Service 0,20 € / min
+ prix appel

E-MAIL info.fr@home-connect.com

BSH Electroménager – RCS Bobigny B 341 911 790

Ce guide est dédié à une utilisation professionnelle. BSH Electroménager se réserve le droit d'en modifier le contenu ou de le faire évoluer sans notification préalable. Les informations, photographies et descriptions sont fournies à titre purement indicatif, elles sont non contractuelles et ne sauraient engager la responsabilité de BSH Electroménager.

Le groupe BSH est titulaire d'une licence pour la marque Bosch, marque déposée par Robert Bosch GmbH et pour la marque Siemens, marque déposée par Siemens AG.

Les marques Neff, Gaggenau, Viva sont des marques déposées par BSH Hausgeräte GmbH.

© 2018 – Réalisé par BSH Electroménager, Saint-Ouen.