

## Naprawa w serwisie Acer? Masz 97% szans, że zostanie wykonana w 5 dni



**W pierwszym kwartale 2018 roku średnia ocena pracy serwisu wyniosła 84%. Składa się na nią łatwość kontaktu, wiedza i uprzejmość konsultanta, usługi kurierskie, jakość zniwelowania usterek i jakość produktu. Ponad 97% napraw zostało wykonanych w ciągu 5 dni. To podtrzymanie wysokiego standardu usług i przede wszystkim szybkości pracy techników.**

Monitoring poziomu satysfakcji klientów jest prowadzony przez zewnętrzną firmę. Weryfikacji poddaje się takie elementy realizacji usług jak:

- czas wykonania naprawy,
- średni czas oczekiwania na połączenia z infolinią (AQT),
- ocena pracy serwisu,
- ocena usług kurierskich,
- poziom zadowolenia klienta z usług serwisu.

### **Piotr “Ziemniak” Latała sprawdził serwis Acera**

Proces naprawy urządzeń został sprawdzony przez Ziemniaka, który gościł w serwisie we Wrocławiu, dzięki współpracy z [x-kom.pl](http://x-kom.pl).

<https://youtu.be/hzL-SBmVbtw>

### **Priorytety serwisu? Jakość i jak najszybszy powrót sprzętu**

W styczniu i lutym 97% urządzeń wróciło do właścicieli w ciągu 5 dni. W marcu ten wynik wyniósł 98%. Klienci najlepiej oceniali pracę serwisu w styczniu, ponieważ wyniosła ona 90%, natomiast w lutym i marcu 81%.

W całym pierwszym kwartale 2018 roku na połączenie z konsultantem oczekiwano średnio przez 58 sekund, a ponad 97% napraw zostało wykonanych w trakcie 5 dni. Średnia ocena pracy serwisu, czyli łatwość kontaktu, wiedza i uprzejmość, usługi kurierskie, jakość naprawy i jakość produktu wyniosły 84%. To podtrzymanie wysokich wyników serwisu z całego 2017 roku.

### **Serwis Premium dla serii Swift, Spin i Predator oraz gwarancja niezawodności**

Obecnie trwająca promocja oferuje gwarancję naprawy w door-to-door w 5 dni albo zwrot 100% wartości zakupu. Objęte są nią modele z serii Swift i Spin oraz modele z serii Predator.

Ponadto, zakup produktu Acer z serii professional i spełnienie warunków promocji, pozwala na skorzystanie z oferty gwarancji niezawodności. W ramach tej akcji użytkownik otrzyma zwrot 100% wartości zakupu, jeśli w ciągu pierwszego roku wystąpi usterka wymagająca naprawy gwarancyjnej. Szczegóły, lista produktów objętych gwarancją niezawodności i regulamin promocji znajdują się na: [acer.pl/support](http://acer.pl/support)