

Usel service

Jag bifogar ett mail som jag skrev till Electrolux kundservice för ca 1 vecka sedan och som jag tycker sammanfattar det inträffade ganska så väl. Detta är andra gången vi tvingas vända oss Electrolux service och det är andra gången tvingats vänta i VECKOR på att få hjälp. Långa väntetider, dålig kommunikation och dålig service gör att jag starkt avråder från att köpa någon Electrolux-produkt. Jag har i varje fall köpt min sista. Tilläggas bör att jag ännu inte fått något som helst svar på nedanstående mail...

Hej! Jag skriver till er eftersom jag har en fråga rörande ersättning för utebliven service/arbetsinkomst. Vår spis gick sönder, jättesönder. Den kan inte användas och inte heller ugnen. Faktum är att den gått så mycket sönder att vi inte ens vågar ha den inkopplad pga blottat kablage.

Försäkringsbolaget (Folksam) omber oss kontakta en auktoriserad reparatör varvid vi vänder oss till er. Vi får reda på att väntetiden för att få ut en servicetekniker är en hel vecka. Vi får också reda på att serviceteknikern kommer att kontakta oss en dag innan besöket för att närmare specificera tiden, och att vi pga att vår bokning är på måndagen 23/1 kommer bli kontaktade redan fredagen 20/1. En vecka är ganska lång tid utan varken spis och ugn, utan möjligheten att kunna laga mat. Men vad ska man göra? Vi väntade - såklart. Fredagen kommer och går utan utan något samtal från er. Jag tänker att, kanske hör ni av er på söndagen trots allt - men inte. Pga detta väljer jag att stanna hemma från jobbet för att på så sätt vara säker på att inte missa besöket av er reparatör. Vi måste ju få spis och ugn fixad. Vi måste ju göra vad VI kan för att åter kunna laga mat! När klockan blivit 09:15 den 23/1, dagen för det inbokade besöket, så har jag fortfarande inte hört ett ljud ifrån er. Därför ringer jag själv upp er. Det är först nu som jag får reda på att ni inte tänker komma! Klockan är nu 09:40. på dagen för det INBOKADE besöket och det är först nu, efter att jag själv ringt upp er, som jag blir varse att den spishäll vi så väl behöver måste beställas. Väntetid på spishäll: oklart. Efter att jag nu blivit rejält förbaskad får jag efter ca 5 timmar reda på att den beräknade väntetiden på vår nya häll är ytterligare 2(!) veckor. Har jag sagt att vi inte kan laga vår egen mat..? Jag jobbar själv inom servicebranschen och är dagligen inbokad hos flertalet kunder, både privata och företag, och jag har aldrig varit med om maken till dålig service! Det är verkligen inte särskilt svårt att vara meddelsam och det är inga större problem att ha ett bokningssystem som kan tillhandahålla kunderna en ungefärlig ankomsttid då man bokat ett besök.

About the Author

Source: <http://svartlista.se>