



P-WATCH
of Switzerland sa

+41 22 548 03 56
info@p-watch.ch
www.p-watch.ch

Kundendienst: Abwicklung

Wenn ein Zeitmesser zum Uhrmacher gebracht wird, sei es zur Pflege, Wartung oder Reparatur, durchläuft er immer dieselben Etappen eines strengen logistischen Ablaufs.

Dieser eingespielte Arbeitsablauf, vom Empfang der Uhr bis zu ihrer Rückgabe an den Kunden, garantiert jederzeit die Nachverfolgung und Transparenz.

Etappen des logistischen Ablaufs:

- **Erster Kontakt:** Per Telefon oder E-Mail besprechen der Kunde (Einzelperson oder Firma) und der Uhrmacher das Anliegen miteinander.
- **Eingang der Uhr:** Der Uhrmacher erhält die Uhr (per Post oder durch einen Spediteur) mit einem Lieferschein, auf dem das Kundenanliegen vermerkt ist.
- **Erfassung und Empfangsbestätigung:** Die Identität und Details der Uhr werden erfasst. Ein Foto und eine Beschreibung (einschließlich Seriennummer) werden dem Kunden als Empfangsbestätigung zugesandt.
- **Vorbereitung:** Die Uhr wird zerlegt und alle Elemente werden in einen Reparaturbehälter gelegt und mit den folgenden Angaben beschriftet: Eingangsdatum, Kunde, Marke und zugewiesene Kontrollnummer.
- **Diagnose:** Unter Berücksichtigung des Kundenanliegens öffnet der Uhrmacher den Zeitmesser und führt eine präzise Analyse durch, um eine genaue Diagnose der Fehlfunktion zu stellen und die zu ihrer Behebung durchzuführenden Arbeiten zu definieren.
- **Kostenvoranschlag:** Beruhend auf der Diagnose wird ein Kostenvoranschlag erstellt (der eine Lieferzeit enthält) und dem Kunden zur Genehmigung unterbreitet. Im Fall einer Ablehnung wird der Zeitmesser zurückgeschickt, im Fall einer Annahme kann mit der eigentlichen Reparatur begonnen werden.
- **Reparatur:** Die vereinbarten Arbeiten werden durchgeführt (sollten die Arbeiten den Umfang des Kostenvorschlages überschreiten, wird dafür ein neuer Kostenvorschlag unterbreitet).
- **Rückgabe:** Die reparierte und gereinigte Uhr wird sorgfältig verpackt und an den Kunden zurückgeschickt.