

O+F Design GmbH . Horlecke 42 . 58706 Menden

An
alle Kunden

22.11.2022

Kundendienst

Sehr geehrter Geschäftsfreund und Partner,

mit dieser E-Mail wende ich mich als Geschäftsführer der O+F Design GmbH mit einem besonderen Anliegen an Sie, unseren unverzichtbaren und qualifizierten Partner vor Ort.

Der krankheitsbedingte Ausfall unseres gesamten Service-Teams im Innendienst führt seit Ende letzter Woche dazu, dass wir Ihre Reklamations- und Serviceanfragen derzeit nur sehr eingeschränkt bearbeiten können. Wir arbeiten aber mit Hochdruck daran, diese Lücke durch Umstrukturierung im eigenen Hause so schnell wie möglich wieder zu schließen.

Aktuell ist sichergestellt, dass alle Ihre Anliegen aus den Bereichen Reklamation und Service vollumfänglich erfasst und dokumentiert werden. Die eigentliche Bearbeitung, Lösungsfindung und anschließende Umsetzung allerdings nehmen mehr Zeit in Anspruch. Daher wird es in den nächsten Tagen zu einigen Verzögerungen kommen.

Wir bitten an dieser Stelle eindringlich um Ihr Verständnis und Ihre partnerschaftliche Nachsicht.

In diesem Kontext ist mir als Geschäftsführer aus Ihren Reihen des uns so wichtigen Fachhandels auch zugetragen worden, dass Reklamations-, Garantie- und Gewährleistungsfälle der Vorgängergesellschaften zum Teil noch nicht zu Ihrer vollständigen Zufriedenheit abgeschlossen und umgesetzt wurden.

Wir als O+F Design GmbH möchten an dieser Stelle aber nochmals betonen, dass wir entgegen der gesetzlichen Regelungen trotzdem in ausnahmslos ALLE Vorgänge einsteigen und diese so schnell als möglich zu Ihrer Zufriedenheit vollständig erledigen werden. In KW 48/49 werden Sie die ersten konkreten Umsetzungsvorschläge von uns zu Ihren Vorgängen erhalten. Leider ließ sich dieses Vorhaben nicht schneller erledigen, da die Vorgängergesellschaften in der Vergangenheit keine vollständigen Aktenlagen geschaffen hatten. Dies ist aber unabdingbare Voraussetzung für einen lösungsorientierten Handlungsansatz im Interesse des Fachhandels und wird derzeit vollumfänglich nachgeholt.

Für weitere Fragen zu diesem Thema stehe ich Ihnen als Geschäftsführer jederzeit für ein persönliches Telefonat zur Verfügung.

Mit freundlichen und partnerschaftlichen Grüßen
aus dem Niedersauerland und der Hönnestadt Menden



Carsten Wille
- Geschäftsführer -