



UN RENSEIGNEMENT TECHNIQUE, UN CONSEIL DE POSE ?

GRÂCE À L'ASSISTANCE TECHNIQUE SOPROFEN,
SA HOTLINE & SON NOUVEAU SERVICE VIDÉO EN LIGNE,
LES PROFESSIONNELS ONT TOUJOURS UNE SOLUTION !



Dans sa démarche globale de satisfaction clients, SOPROFEN s'attache depuis plusieurs années à leur proposer un service premium. La satisfaction clients étant un enjeu majeur pour SOPROFEN, le fabricant met à leur disposition un service d'assistance technique adapté à toutes les situations rencontrées par les professionnels sur le terrain. Grâce au soutien de la hotline technique SOPROFEN, chaque client obtient rapidement des réponses à ses interrogations et à ses besoins tout en bénéficiant d'un accompagnement sur-mesure.

UN SERVICE DE QUALITÉ

Dédiée à tous les professionnels partenaires de SOPROFEN, l'Assistance Technique SOPROFEN se compose d'une équipe de 5 techniciens experts qui a pour mission de les accompagner étape par étape pour :

- une assistance à la pose,
- un diagnostic sur chantier,
- une aide en ligne lors d'une intervention ou d'une réparation,
- un accompagnement dans le choix des pièces à commander à l'usine.

Pour bénéficier de ce service, rien de plus simple ! Après avoir identifié le produit SOPROFEN (volet, porte de garage ou protection solaire), il suffit au professionnel d'appeler la hotline au 03 88 900 990*. A l'aide de l'expert SOPROFEN, l'installateur, sur son chantier, effectue un diagnostic par téléphone. En fonction de celui-ci, le technicien SOPROFEN guide pas à pas le professionnel que ce soit pour une aide à la mise en œuvre ou une réparation immédiate.

*du lundi au jeudi de 8h15 à 12h15 - de 13h30 à 17h30 et le vendredi de 8h15 à 12h30, code d'accès pro.



« 9 fois sur 10, grâce à la hotline technique, les professionnels trouvent une réponse à leur problématique », indique Dominique Poisson, Responsable du Service Technique Hotline. Si toutefois le dépannage, la réparation, la modernisation ou la pose nécessite un soutien sur le chantier, l'Assistance Technique SOPROFEN planifie alors une intervention SAV qui sera réalisée par un technicien SAV SOPROFEN ou un intervenant expert du réseau Allo Volets Service.

UN NOUVEAU SERVICE D'ASSISTANCE VIDÉO EN LIGNE

Pour aider les professionnels à établir un diagnostic encore plus rapide et efficace, notamment sur les cas complexes, l'Assistance Technique SOPROFEN propose depuis juin 2017, en plus de la hotline traditionnelle, une assistance vidéo en ligne.

Disponible sur smartphone ou tablette, sur IOS ou Android, une application est téléchargeable sur Google Play ou App Store. Une fois l'application téléchargée, le professionnel appelle la hotline SOPROFEN, compose son code d'accès et indique l'identifiant du produit concerné.

Fonctionnant parallèlement à la communication téléphonique, le client n'a alors plus qu'à ouvrir l'application en renseignant le login et mot de passe fournis par le technicien SOPROFEN et à lancer l'appel vidéo. Le conseiller technique SOPROFEN peut ainsi visionner en direct le volet ou la porte de garage et constater instantanément où se situe le problème.

Facilitant considérablement la réalisation du diagnostic, ce nouveau service sans frais supplémentaire** apporte une plus grande précision et un gain de temps non négligeable.

En complément de l'Assistance Technique téléphonique et vidéo, SOPROFEN, propose à tous ses clients des formations agréées dans le cadre de la formation professionnelle continue. Itinérantes, sur site ou à la carte, ces différentes formules dispensées par un technicien formateur SOPROFEN permettent aux professionnels d'améliorer leur compétence car comme le souligne Dominique Poisson « *un client qui maîtrise le produit gagnera du temps à la pose, et sera garant du bon fonctionnement du produit* ».

Avec la formation de 360 professionnels par an et la volonté d'agrandir son équipe de techniciens experts d'ici fin 2017, SOPROFEN reste plus que jamais fidèle à ses valeurs de proximité et à sa volonté d'offrir un service premium à l'ensemble de ses clients.

** hormis la consommation des DATA données liées à la communication

CONTACT PRESSE

ANDRÉ SUDRIE RELATIONS PRESSE :
Géraldine Habar
Tél. : 01 42 78 33 63
Email : geraldine.habar@andresudrie.com

SOPROFEN :
Aurélié Roussel
Tél. : 03 88 90 54 31
Email : aroussel@soprofen.fr



andré sudrie
relations presse

63 rue Rambuteau 75004 Paris
Tél : 01 42 78 22 22 • Fax : 01 42 78 57 20
Web : www.andresudrie.com