

## De'Longhi und ESPAS: Optimierung der Kundenerfahrung dank einer erfolgreichen Partnerschaft.



«ESPAS hat mein vollstes Vertrauen, wenn es um die professionelle Umsetzung unserer Promotionen geht. Mit ihrem Know-how und ihrem nachhaltigen Geschäftsmodell ist sie eine starke Partnerin an unserer Seite.»

K. Isler  
DeLonghi Group

Geld-zurück-Garantien sind im Bereich der Unterhaltungs- und Haushaltselektronik gang und gäbe. Oftmals sind die Rückerstattungsprozesse für Kunden jedoch langwierig und umständlich. Dies führt häufig zur Verärgerung bei den Kunden. Als erfahrene Partnerin bietet ESPAS Expertise bei der Planung und Durchführung von Geld-zurück-Garantie-Promotionen. Ein Beispiel für Partnerschaft auf Augenhöhe.

### Qualitativ hochwertige Produkte risikofrei testen

De'Longhi ist ein italienischer Hersteller von Haushaltsgeräten, der darauf bedacht ist, seinen Kunden eine herausragende Qualität sowie das bestmögliche Erlebnis zu bieten.

Daher hat sich De'Longhi entschieden, eine Geld-zurück-Garantie-Promotion zu lancieren. Durch die Promotion können Konsument:innen De'Longhi Geräte, wie die «La Specialista Siebträger-Kaffeemaschine» oder die «Kenwood Küchenmaschine Cooking Chef XL», ohne Risiko testen. Um diese Promotion effizient und sicher abwickeln zu können, hat De'Longhi ESPAS als Dienstleister beauftragt.

### Effiziente Abwicklung von Promotionen

ESPAS ist eine Spezialistin im Bereich Marketing- und Sales Promotion Support, die De'Longhi dabei geholfen hat, eine benutzerfreundliche Plattform zur Abwicklung der Promotion zu erstellen. Dank der Arbeit von ESPAS und De'Longhi können Endkunden ihre Geld-zurück-Garantieansprüche einfach und unkompliziert über ein Online-Formular einreichen.

### Positives Käuferlebnis im Fokus

Darüber hinaus hat ESPAS eine für die Promotion massgeschneiderte Datenbank aufgesetzt, wodurch ein sicherer und effizienter Prozess gewährleistet wird.

Dank der Zusammenarbeit zwischen ESPAS und De'Longhi können Konsument:innen von De'Longhi eine positive und kundenfreundliche Erfahrung machen, wenn sie eine Geld-zurück-Garantie in Anspruch nehmen wollten.

Inzwischen haben bereits einige Kunden vom Angebot der Geld-zurück-Garantie profitiert und waren mit dem Kundenservice von De'Longhi und ESPAS sehr zufrieden.

### Sozialer Mehrwert

ESPAS setzt sich für die soziale und berufliche Rehabilitation und Integration von Menschen mit psychischen oder körperlichen Erwerbsbeeinträchtigungen ein. Wir fördern die Lebensqualität und den Selbstwert unserer Mitarbeiter:innen, in dem diese durch das Erbringen von konkreten, von Kunden nachgefragten und bezahlten Dienstleistungen am zentralen Lebensaspekt «Erwerbsarbeit» teilhaben.



### Ihre ESPAS Ansprechpartnerin:

Samaneh Ramazani  
Abteilungsleitung Administrative  
Dienstleistungen

044 344 25 50  
samaneh.ramazani@espas.ch

www.espas.ch