



De service die u van ons gewend bent, ook in deze tijd

Door het Covid-19 virus is onze dagelijkse gang van werken anders dan voorheen. We moeten in deze tijd meer dan ooit rekening houden met elkaar, waarbij 1 ½ meter afstand van elkaar het nieuwe “normaal” is. Hoe kun je er als bedrijf nou voor zorgen dat klanten dezelfde service mogen ontvangen als voor de uitbraak van dit virus? Dit lijkt misschien lastig, maar vooral in deze tijd zijn creativiteit, verdraagzaamheid, en begrip essentiële woorden voor het verlenen van service die klanten doorgaans van ons gewend zijn.

Wij, RAE Benelux stellen de klant centraal in onze dienstverlening en zullen het nodige doen om u als klant volledig te blijven ontzorgen in deze lastige tijd.

U bent doorgaans wellicht van ons gewend dat wij uw toestellen bij u op locatie komen onderhouden, iets wat gezien de huidige situatie omtrent het Covid-19 virus misschien lastiger te organiseren is dan voorheen. Toch willen wij, RAE Benelux met u meedenken om ervoor te zorgen dat u niet aan het werk gaat met gasdetectors welke een verlopen servicedatum hebben. Om onnodige verplaatsing te voorkomen en om sociaal contact zoveel mogelijk te vermijden, zouden wij u als klant willen vragen, om indien mogelijk, de toestellen zoveel mogelijk naar onze vestiging in Capelle aan den IJssel of Hoogstraten op te sturen. Omdat wij weten dat dit vanuit organisatorisch oogpunt niet voor elke klant realistisch is en wij u als klant altijd centraal hebben staan, bieden wij u als klant de volgende mogelijkheden, zodat u kunt kiezen welke service in deze tijd het best bij u past en zodat wij u toch de service kunnen verlenen die u van ons gewend bent.

1. Kalibratie bij RAE BeNeLux (*indien u uw meters een aantal dagen kunt missen, deellevering ook mogelijk*)

Wanneer u ervoor kiest om de meter naar een van onze vestiging te sturen betaalt u enkel de portokosten van de zending naar onze vestiging, de kosten voor retourzending zijn franco huis. Onder reguliere omstandigheden hebben wij 90% van de toestellen binnen 2 werkdagen gereed exclusief verzendtijd. Dat wil zeggen dat wanneer u de meter op maandag naar ons zou opsturen, deze in 90% van de gevallen deze woensdag weer retour verzonden wordt. Als u de meter niet al te lang kunt missen kunt u dit aan ons doorgeven, dan zullen wij ervoor zorgen dat deze direct bij binnenkomst wordt behandeld.

2. “Klaar terwijl u wacht”

Indien u in de gelegenheid bent kunt u de meter bij ons afgeven en hier eventueel op wachten. Ook kunt u de meters bij ons hoofdkantoor in Capelle aan den IJssel van 07:00 uur 's ochtends tot 19:00 uur 's avonds bij ons afgeven en deze in de middag of volgende ochtend afhalen. Bij onze vestiging in Hoogstraten kunt u de meters afgeven van 08:30 tot 17:00 uur. Mocht u van deze, of de klaar terwijl u wacht optie gebruik willen maken vraag ik u wel om dit op voorhand aan ons door te geven, zodat wij ervoor kunnen zorgen dat er niet te veel mensen in de wachtruimte tegelijkertijd aanwezig zijn en wij met inachtneming van de veiligheidsregels een veilige wachtruimte voor u als klant kunnen creëren. Tevens zouden wij u bij deze optie willen vragen om meters volledig opgeladen bij ons af te leveren, zodoende wij versnelde service kunnen verlenen.



3. Kalibratie bij u op locatie

De optie die u wellicht doorgaans van ons gewend bent willen wij u nog steeds bieden, echter neemt deze optie door het Covid-19 virus extra maatregelen met zich mee.

Wij hebben de beschikking over een “mobiel service center”, zodat wij onze werkzaamheden bij u op locatie kunnen uitvoeren in onze eigen werkomgeving. Informeer naar de mogelijkheden.

Wat kunt u van ons verwachten?

Wij als veiligheidsbedrijf zullen de nodige preventiemaatregelen nemen wanneer wij u onze service op locatie verlenen. Onze service techniekers zullen worden uitgerust met een mondkapje, hand gel, handschoenen en desinfectiespray. Tevens zullen wij met inachtneming van de veiligheidsmaatregelen, zoals ons voorgeschreven door het RIVM te werk gaan.

Wat zouden wij van u verwachten?

Wij zouden u willen vragen om voor ons een ruimte ter beschikking te stellen waar kan worden voldaan aan de veiligheidseisen welke worden gesteld als richtlijnen van het RIVM en waar “social distancing” in de vorm van 1,5 meter afstand tot andere personen kan worden nageleefd. De meest ideale situatie is om een ruimte te creëren waar enkel en alleen onze service manager werkzaam is en waar de toestellen verzameld zijn. Tot slot vragen wij om het aantal contactmomenten met andere personen tijdens ons bezoek zoveel mogelijk te minimaliseren tot maximaal 2.

Wij begrijpen dat de ontstane werksituatie met betrekking tot het Covid-19 virus veel vraagt van onze mensen, maar ook van u als klant. Wij danken u bij deze alvast voor uw begrip. Wij hopen dat wij u met bovengenoemde opties u toch de service kunnen verlenen die u van ons gewend bent. Mocht er voor u geen passende optie bij zitten aarzelt u dan vooral niet om contact met ons op te nemen. Wij zijn altijd bereid met u mee te denken, om zo toch een passende oplossing te bieden.

Mochten er vanuit uw kant wensen of bijzonderheden zijn vernemen wij het graag.

Sander van Holst
Business Unit Manager Service
RAE Benelux
s.vanholst@rae.nl
0031(0)616515273