



- > [Go-International](#)
- > [Export Know-How](#)
- > [Produkt- und Preisgestaltung](#)
- > Ein gutes Service kann Export-Folgeaufträge nach sich ziehen!

Ein gutes Service kann Export-Folgeaufträge nach sich ziehen!

After Sales Services binden Kunden und steigern den Ertrag



Die Produktqualität ist eine wichtige Voraussetzung für erfolgreiche Export-Aktivitäten. Wird zusätzlich hervorragender Kundendienst geboten, steigert das Ihre Chancen auf Folgeaufträge und den Gewinn von Neukunden.

After-Sales-Services sind alle jene Dienstleistungen, die nach dem Kauf erbracht werden, um die Nutzungsfähigkeit des Produktes oder der Anlage zu erhalten. Dazu gehören technische Leistungen (Installation, Wartung, Inspektion, Reparatur, Ersatzteillieferung) und kommerzielle Leistungen (Hauszustellung, Beratung, Schulung, Gewährleistung und Garantien).

Das Angebot von After-Sales-Services hat primär den Zweck, die Ängste des Käufers, im Bedarfsfall im Stich gelassen zu werden, zu beseitigen oder zumindest zu reduzieren. Derartige Ängste sind natürlich bei Produkten, die aus dem Ausland kommen, viel ausgeprägter als bei heimischen Artikeln. Damit ist die Befassung mit Fragen des Kundendienstes zu einem zentralen Thema des internationalen Marketings geworden.

Um konkurrenzfähig zu bleiben, muss der Exporteur das bestmögliche Service sicherstellen. Wer keine Filialen im Ausland hat, muss über gut ausgebildete Händler verfügen oder lokale Servicefirmen unter Vertrag nehmen, die die Reparatur und Erhaltung der Geräte und Maschinen garantieren können.

Investitionsgüter

Die Betreuung des Kunden ist bei jenen Investitionsgütern besonders wichtig, die regelmäßig **Wartung und Reparaturen** benötigen, aber auch bei gewissen Gebrauchsgütern wie elektrischen Haushaltsgeräten, weil hier die Konsumenten technisch nicht versiert sind und die Artikel weniger sorgfältig behandeln als die Ingenieure im Investitionsgüterbereich.

Hinsichtlich des erwünschten Ausmaßes der Serviceleistungen bestehen je nach Kulturkreis erhebliche Unterschiede. In entwickelten Ländern erwartet der moderne Kunde Servicequalität als Bestandteil jeden Kaufs. Nur über fachkundiges Service kann **langfristige Kundenbindung** erreicht werden. In Japan wird bei hochwertigen Maschinen erwartet, dass der Lieferant die Installierung und Erhaltung vornimmt, für Einschulung sorgt und das Service weit über die vereinbarte Garantiezeit hinaus erbringt. Manche besonders kundenorientierte Lieferanten nehmen automatisch regelmäßige „Check Ups“ vor und inspizieren die von ihnen gelieferten Maschinen noch über viele Jahre hinaus. Häufig werden dann Folgeaufträge über das Service-Team, nicht über das Verkaufspersonal erteilt.

Eine Initiative von

[Über uns](#)

[English Summary](#)

[Offenlegung](#)

[Datenschutzerklärung](#)

[Barrierefreiheit](#)

[Cookie-Einstellungen](#)

© 2022 WKO | BMAW