

De totale systeemoplossing van Automated Packaging Systems inzake klantendienst lost het dilemma op voor de fabrikant van sanitaire onderdelen voor de kleinhandel

Watt Anderson Barrows (Watts) is fabrikant van sanitaire voorraden voor de kleinhandel. Ze vervaardigen sanitaire onderdelen voor gootstenen, toiletten, vaatwassers en wasmachines en leveren ook aan ijzerwaren winkels en doe-het-zelfzaken in de hele VS.

Onlangs had Watts te kampen met een bijzonder probleem met hun producten en de manier waarop ze werden verpakt. Vroeger kwamen eindgebruikers een doe-het-zelfzaak binnen, deden de verpakking van een product open, zagen dat het niet echt was wat ze wilden en legde het terug op de plank. Het product kon niet worden verpakt omdat de verpakking vernield was en Watts merkte dat ze hierdoor een aanzienlijk aantal producten teruggestuurd kregen.

Watts wist niet goed hoe ze dit specifieke probleem moesten oplossen en aangezien ze reeds producten van Automated Packaging Systems (APS) gebruikten op andere lijnen, legden ze dit probleem voor aan APS. APS beval zijn Sprint™ zakkenvulstelsel aan dat werkte met ritssluitingen. Kort daarop stonden er 6 Autobag Sprint systemen te draaien bij Watts die allemaal gebruik maakten van voorbedrukte Autobag® hersluitbare polyethyleenzakken, zodat Watts snel was geholpen met een bevredigende oplossing.

Toen we vroegen waarom Watts precies bij APS om raad ging vragen, legde Claudia Pearson, Senior Aankoper voor Watts, uit dat die beslissing voor de hand lag. Tegenover zijn leveranciers hanteert Watts vrij strenge criteria inzake de kwaliteit van het product en de nodige service aan klanten. APS had gedurende enkele jaren reeds aangetoond dat ze konden voldoen aan deze criteria en ze hadden bewezen dat ze over een grondige kennis van zaken beschikte inzake verpakking.

APS levert niet alleen een brede waaier van machines en materialen, maar dankzij hun unieke totale systeemaanpak zorgen ze er eveneens voor dat de klant voortdurende de nodige service en hulp krijgt. Elke nieuwe klant ontvangt onbevooroordeeld advies en een brede opleiding van gekwalificeerd personeel. Mevrouw Pearson legt uit: *"Automated Packaging doet de waarde van ons product stijgen door steeds aanspreekbaar te zijn, ervoor te zorgen dat de machine correct werkt en dat we geen last hebben van uitvalstijd. Het merendeel van onze werknemers die werken met de zakkenvulmachines hebben een trainingscursus gevolgd bij APS. Alles verloopt nu heel wat vlotter."*

Slechts één telefoontje volstaat om te kunnen genieten van deze service en hulp. Elke klant krijgt een toegewijde medewerker van de klantendienst toegewezen die een grondige opleiding heeft gevolgd, zodat hij goed op de hoogte is van de verschillende producten en diensten die APS biedt. Mevrouw Pearson gaat nog verder: *"Alle mensen van de onderhoudsdienst, de afdeling onderdelen en de klantendienst staan altijd klaar om te helpen. Soms moeten we bellen en weten we niet echt wat we zoeken. We beschrijven dan gewoon wat we willen en zij kunnen ons dan meteen verder helpen, ze weten precies wat we zoeken. Ze geven ons het nummer van een onderdeel, vermelden de prijs en de volgende dag wordt het stuk reeds geleverd."*

Mevrouw Pearson komt tot de volgende slotsom: *"Voor mijn part is Automated Packaging nummer een in de sector. Ik heb nog niemand gevonden die kan wedijveren met de service die ze bieden of met de lage kosten. Autobag levert duidelijk kwaliteit; we hebben voorbeelden gekregen van andere ondernemingen, maar ze kunnen er gewoon niet aan tippen. Voor mij is Automated Packaging Systems het neusje van de zalm"*

