

MASTERservice, le SAV machines de Würth France dédié aux professionnels

Une machine en panne sur un chantier ou en atelier, c'est une activité à l'arrêt. Würth France propose aux professionnels une réponse concrète avec le MASTERservice : un service après-vente Würth, avec un taux de service de 97%. Un engagement chiffré, rare dans le secteur, qui distingue Würth France des acteurs traditionnels du SAV outillage.



Le MASTERservice, un SAV Alsacien

Le MASTERservice est basé à Erstein, en Alsace, et compte 25 collaborateurs, dont 11 techniciens, parmi lesquels le responsable d'atelier, assurent la prise en charge et la réparation des machines, dont 70% dans l'atelier. Cette organisation garantit un interlocuteur unique, une traçabilité complète de la réparation, de la prise d'appel au retour de la machine et une maîtrise intégrale de la qualité des interventions.

Grâce à un stock de 12 000 pièces détachées actives, les techniciens ont la possibilité de réparer 97 % des machines retournés par les clients.

De la prise en charge à la restitution : un parcours entièrement géré

Le parcours client du MASTERservice est conçu pour minimiser les contraintes opérationnelles. Après un premier contact téléphonique, le service d'enlèvement Master Express prend en charge l'appareil directement sur le lieu choisi par le client. La machine est ensuite réceptionnée à l'atelier, où un technicien établit un diagnostic, procède à la réparation, puis effectue les tests de performance et de sécurité requis. La restitution s'effectue à l'adresse indiquée par le client. L'ensemble du processus est tracé et suivi.

Le SAV assure la réparation de toutes les machines commercialisées par Würth France

Le MASTERservice assure la réparation de l'ensemble des machines Würth, quelle que soit leur situation au regard de la garantie.

- Pour les machines Würth éligibles à une prise en charge sous garantie selon les conditions Würth France, la réparation est intégralement gratuite.
- Pour les machines hors garantie, deux options sont proposées :
 - Un forfait de réparation adapté à la machine (hors batteries et chargeur),
 - Un devis soumis à l'accord préalable du client.

Pour les professionnels souhaitant assurer eux-mêmes la maintenance et la réparation de leurs équipements, le MASTERservice et sa Hotline technique les accompagnent dans la commande des pièces détachées et la consultation des vues éclatées des machines, également disponibles en ligne.



En internalisant le SAV, Würth France offre aux professionnels une garantie de continuité d'activité concrète, mesurable et sans intermédiaire.

À propos de Würth France

Würth France est le multi-spécialiste de services et de produits de fixation, de l'outillage et des consommables d'atelier destinés aux professionnels.

« Notre plus belle entreprise c'est d'accompagner la vôtre ! »

C'est avec cette signature que Würth France souhaite concrétiser son ambition d'être le partenaire incontournable de tous les professionnels, grâce à des collaborateurs passionnés, des clients satisfaits et des fournisseurs engagés. La stratégie de Würth France pour les prochaines années est tournée vers le renforcement d'une offre omnicanale, la garantie de produits et services de haute qualité ainsi que la modernisation de ses infrastructures. Cette stratégie intègre la politique RSE dans laquelle Würth s'engage depuis 2020 pour le respect de l'environnement, le développement et le bien-être des collaborateurs.

Plus de 3950 collaborateurs dont 3000 collaborateurs dédiés à la vente – Plus de 245 points de vente Würth Shop en France - 260 000 clients - 100 000 références.

À propos du Groupe Würth

Les exigences imposées aux produits et aux services de Würth par plus de 3 millions de clients à travers le monde représentent le défi quotidien des collaborateurs du groupe. Dans plus de 400 sociétés présentes dans 80 pays du monde, plus de 86 000 collaborateurs, en tant qu'interlocuteurs compétents répondent à toutes les questions et toutes les exigences de nos clients.