

Mercedes-Benz Customer Assistance Center wird 15

Einen wesentlichen Beitrag zur Kundenzufriedenheit und Markentreue leistet das Mercedes-Benz Customer Assistance Center (CAC) in Maastricht (Niederlande) seit seiner Gründung 1998. Anfangs bot das CAC Kundendienstleistungen wie Pannenhilfe und die Bearbeitung von Anfragen und Beschwerden für elf Länder in sechs Sprachen an. Mit der Zeit wurde das Service-Angebot um weitere Marken, Sprachen und Länder erweitert. Inzwischen stehen den Kunden in 15 europäischen Ländern 600 Mitarbeiter aus über 25 Nationen in zwölf Sprachen zur Verfügung. Das CAC gehört zu Global Service & Parts, dem für Service und Teile aller Daimler-Marken weltweit zuständigen Bereich. Das Customer Assistance Center bietet Services für die gesamte europäische Produktpalette von Daimler: Pkw, Busse, Vans und Nutzfahrzeuge der Marken Mercedes-Benz, Smart, Maybach, Setra und Fuso.

Seit 1998 haben rund elf Millionen Kunden und Interessenten von den angebotenen Dienstleistungen profitiert. Vergangenes Jahr kümmerten sich die CAC-Mitarbeiter um etwa 800 000 Anfragen. Kunden können per Fahrzeug-Telematik, E-Mail, Briefpost, Fax oder Telefon Kontakt mit dem CAC aufnehmen. Die Services können Kunden über eine international kostenfreie Telefonnummer abrufen: 00800 1 777 7777 für Mercedes-Benz (Pkw und Nutzfahrzeuge) und 00800 2 777 7777 für die Marke Smart. (ampnet/nic)