



# ITEX Rentals kvalitetsarbete bygger på lyhördhet och tydlighet

Du har valt att anlita ITEX. Det är vi stolta över! För oss är det viktigt att vi lever upp till dina förväntningar. Vi lyssnar dagligen på våra kunders synpunkter och fortsätter att utveckla verksamheten så att den passar just dina önskemål och behov. Oavsett vem du pratar med hos oss eller vilken maskin du hyr ska du alltid känna att ITEX är det bästa alternativet på marknaden. Det här är tre exempel på de saker vi jobbar med för att du ska vara nöjd med ditt val.

## **Vi har 97 % nöjda kunder**

Vi sätter stort värde på vår nära relation med kunderna. Varje år ringer vi personligen upp ett femtiotal av våra kunder och frågar vad de tycker om sortiment, utrustning och leveranser. Är det något de saknar? Hur tycker de att vi sköter oss? Och vad kan vi göra bättre? De allra flesta ger oss ett högt betyg. Kundnöjdheten har ökat från 92 till 97 procent. Och nio av tio kunder rekommenderar gärna ITEX till sina affärsbekanta.

## **Bra service motverkar driftstopp**

Våra maskiner har en viktig uppgift, de ska underlätta ditt jobb. Vår vagnpark är modern, vi köper hela tiden in nya och bättre maskiner och vi ser till att de alltid är i toppskick. Efter varje uthyrning går vi igenom maskinerna grundligt så att allt ska fungera perfekt till nästa gång du behöver hyra. Men alla maskiner kan drabbas av ett plötsligt driftstopp och måste då fixas snabbt och smidigt. Vi strävar efter att vara på plats inom två timmar. Om maskinen inte genast kan lagas ersätts den omedelbart med en ny. Tid är pengar. Det gäller både för dig som kund och för oss.

## **Snabbare svar och tydligare fakturor**

När du ringer till oss vill du givetvis genast få kontakt med rätt person. Det förenklar för dig och vi kan jobba effektivare. Alla våra medarbetare är kopplade till ett centralt telefonnummer så du kopplas alltid till rätt depå. Där får du hjälp med urval, leveransbesked och tekniska frågor. När fakturan sedan anländer ska du snabbt kunna se och förstå de olika kostnaderna. Vi har ändrat våra fakturor så att de är både tydliga och begripliga. Det ger dig en bättre översikt.