

# Garantie 24 und UserClub – Neuerungen im Jahr 2005

Seit 15. November 2004 gibt Lauda 24 Monate Herstellergarantie auf alle Lauda Laborthermostate, Umlaufkühler und Messgeräte, die in Deutschland gekauft werden. Zusätzlich hat jeder Kunde oder Anwender die Möglichkeit, sich bei der Geräteregistrierung kostenlos im Lauda UserClub anzumelden. Im Exklusivinterview mit LaborPraxis erläutert der Leiter Marketing, Dr. Carsten Persner, die Beweggründe, diesen Club ins Leben zu rufen und gibt einen Ausblick auf das Achema/Analytica-Jahr 2006.

**LaborPraxis:** Rabatte, Prämien geschenke und andere Vergünstigungen – die Hersteller von Konsumartikeln haben diese Instrumente zur Kundenbindung entdeckt. Lauda möchte diese mit dem neuen UserClub jetzt auch im Industriebereich etablieren. Welche Vorteile hat Ihr Kunde als Mitglied des Clubs?

**Dr. Persner:** Wie in der Konsumgüterindustrie steht die Kundenbindung im Mittelpunkt unseres Bonusprogramms. Allerdings legt Lauda, im Gegensatz zu den allseits bekannten Systemen im privaten Bereich, größten Wert auf einen erlebbareren Zusatznutzen für die Teilnehmer am Lauda UserClub. In verschiedenen Rubriken der UserClub-Internetseiten findet der registrierte Kunde exklusive Hilfen, die ihm das Leben bei der täglichen Arbeit

erleichtern. Dies beinhaltet zum Beispiel News, technische Informationen und Fachaufsätze, die erst zu einem späteren Zeitpunkt im öffentlichen Bereich der Lauda-Webseite zugänglich sein werden. Des Weiteren gibt es zeitlich befristete exklusive Sonderangebote oder die neueste Kundenzeitschrift online. Als Special ermöglichen wir zur Zeit den Download der Software Lauda Wintherm Plus zur kom-



„Neben dem Ausbau des Lauda UserClubs planen wir im Herbst ein Anwendertreffen für Thermostate und Messgeräte im Taubertal.“

**Dr. Carsten Persner,**  
Leiter Marketing  
bei Lauda Dr. R.  
Wobser

fortablen Thermostatsteuerung als Vollversion, die 30 mal getestet werden kann. Der persönliche Nutzen soll auch nicht zu kurz kommen. Für die Anmeldung eines Lauda-Gerätes erhält der Kunde Lauda-Bonuspunkte. Diese können dann gegen attraktive Prämien eingetauscht werden.

**LaborPraxis:** 24 Monate Garantie für Ihre Geräte – war das eine Forderung der Kunden oder wollten Sie einen weiteren Anreiz bieten, sich für ein Lauda-Produkt zu entscheiden?

**Dr. Persner:** Mit der Garantie 24 bietet Lauda dem Kunden eine über die gesetzlichen Anforderungen hinausgehende freiwillige Leistung. Die Herstellergarantie umfasst mehr als die gesetzliche Mängelhaftung. Sollte ein Problem mit dem Produkt auftreten, kann sich der Kunde

direkt an uns wenden, egal ob er direkt bei uns oder über einen Händler gekauft hat, und dies nicht nur 12, sondern 24 Monate lang. Der Kundennutzen steht klar im Fokus, womit natürlich auch ein Kaufanreiz geschaffen wird.

**LaborPraxis:** 2005 ist ein „Übergangsjahr“ für die Branche. Ist bei Ihnen auch alles auf das nächste Jahr mit Analytica und Achema ausgerichtet oder kann der Anwender auch in diesem Jahr mit Neuerungen rechnen?

**Dr. Persner:** Natürlich stehen die großen Leitmesse Analytica und Achema im Fokus für 2006. In diesem Jahr werden wir uns mit den Vorbereitungen hierfür beschäftigt, zumal im nächsten Jahr das 50-jährige Firmenjubiläum von Lauda begangen wird. Aktionen zur Kundenbindung stehen im Jahr 2005 im Mittelpunkt. Neben dem Ausbau des Lauda UserClubs planen wir zum Beispiel ein Anwendertreffen für Thermostate und Messgeräte im Taubertal. Für das Jahr 2006 wird Lauda mit Überraschungen aufwarten. Alle Anwender und Interessenten können gespannt sein. LP

## Weitere Informationen:

[www.laborpraxis.de](http://www.laborpraxis.de)

go! InfoClick 144733

- Hier können Sie mehr über den LAUDA UserClub erfahren
- Die einzelnen Produktlinien von Lauda im Überblick
- Nehmen Sie direkt Kontakt mit Servicemitarbeitern bei Lauda auf

i Fax: +49 (0 93 43) 5 03 - 1 88