

Sasho Andreevski

Ansprechpartner Sales, DACH-Region &

Stefan Lein

Prokurist, DACH- Region

1. Wie arbeitet unser Kundenservice-Team?

Herr Andreevski: „Unser Kundenservice-Team ist werktags von 07:30 bis 16:30 Uhr erreichbar und besteht aus erfahrenen Ansprechpartnern mit fundierten Kenntnissen im Bereich Aufzugsersatzteile. Wir legen besonderen Wert auf Schnelligkeit, Präzision und persönliche Betreuung – sei es per E-Mail oder telefonisch. Unsere Kunden schätzen, dass sie bei uns keine anonyme Hotline erwarten müssen, sondern kompetente Unterstützung von Menschen, die ihre Anforderungen wirklich verstehen.“



2. Wie unterstützen Sie Kunden bei der Identifikation von Ersatzteilen und welche typischen Herausforderungen und Praxisbeispiele begegnen Ihnen dabei?

Herr Lein: „Die Identifikation von Ersatzteilen ist oft komplexer, als man denkt. Besonders bei älteren Aufzugsanlagen. Viele Systeme sind seit Jahrzehnten im Einsatz und die Originaldokumentation ist häufig nicht mehr vorhanden oder lesbar. Hinzu kommt die Vielfalt an Herstellern, Typen und Baureihen, die eine präzise Zuordnung erschwert.“

„Genau hier setzen wir an mit einem erfahrenen Produktsupport, der unseren Vertrieb aktiv unterstützt. Hinter dem Team von Hissmekano stehen über 100 Jahre gebündelte Aufzugserfahrung, technisches Know-how und ein starkes Netzwerk. Wir analysieren Fotos, Maße, Typenschilder oder Seriennummern und gleichen diese mit unseren Beständen, Lieferanten und technischen Dokumentationen ab. Selbst wenn ein Artikel noch nicht in unserem System erfasst ist, können wir ihn identifizieren, neu anlegen und dem Kunden schnell ein passendes Angebot zur Verfügung stellen.“

„Ein typischer Fall?“

Ein Monteur steht vor Ort vor einem defekten Teil eines älteren Aufzugsmodells. Die Artikelnummer ist nicht mehr lesbar, Unterlagen fehlen. Er sendet uns Fotos und Maße, unser Team prüft die Informationen, identifiziert das Bauteil und liefert meist innerhalb kürzester Zeit das passende Ersatzteil. Falls das Originalteil nicht mehr verfügbar ist, bieten wir direkt eine passende Alternative an.

Unser Anspruch: Wir machen Ersatzteilidentifikation einfach: schnell, kompetent und kundenorientiert. Denn wir liefern nicht nur Teile, sondern Lösungen. “

3. Wie entwickeln wir unsere Leistungen weiter – basierend auf Kundenbedürfnissen und Feedback?

Herr Lein: „Kundenzufriedenheit ist für uns nicht nur ein Ziel, sondern ein Prozess. Wir hören aktiv zu, fragen gezielt nach Erfahrungen und Verbesserungsvorschlägen und analysieren eingehendes Feedback systematisch. Daraus entstehen konkrete Verbesserungen – etwa in der Lagerverfügbarkeit, bei digitalen Bestellmöglichkeiten oder im Informationsaustausch. Unsere enge Beziehung zu unseren Kunden hilft uns, Trends frühzeitig zu erkennen und unsere Leistungen proaktiv anzupassen.“

4. Welche Rolle spielt Ihre Lagerlogistik für eine schnelle Lieferung?

Herr Lein: „Unsere Lagerlogistik ist weit mehr als nur ein operativer Prozess – sie ist ein zentraler Bestandteil unseres Serviceversprechens. Im Aufzugsgeschäft zählt jede Minute: Wenn eine Anlage stillsteht, entstehen nicht nur Kosten, sondern oft auch Sicherheitsrisiken. Deshalb halten wir viele gängige Ersatzteile direkt verfügbar und können so im Ernstfall sofort reagieren.“

Unser Lager in Niedernhausen ist darauf ausgelegt, Bestellungen, die bis zum frühen Nachmittag eingehen, noch am selben Tag zu versenden.

5. Was dürfen Besucher an Ihrem Stand auf der Interlift 2025 in Nürnberg erwarten?

Herr Andreevski: „Unser Besucher dürfen sich auf einen komplett neuen designten Messestand freuen. Mit einer geballten Ladung an Fachkompetenz ist unser Produktsupport aus Schweden am Stand vertreten. Wir bringen eine kleine, aber feine Auswahl von unterschiedlichen Teilen mit auf die Messe. Wie immer bei Hissmekano ist bestens für Essen und Trinken gesorgt.“

Mehr erfahren:

www.hissmekano.de