



## Unsere Leistungen im Detail

TOP Küchenservice Nord UG (haftungsbeschränkt)

Dorfstraße 1

24239 Achterwehr

Telefon 04321 9010621

Fax 04321 9014813

E-Mail [info@top-kuechenservice.de](mailto:info@top-kuechenservice.de)

Internet [www.top-kuechenservice.de](http://www.top-kuechenservice.de)

Stand: 1. Juni 2016



## 1 Aufmaß

### 1.1 Kundenterminierung

- TOP Küchenservice setzt sich innerhalb von 24 Stunden nach Beauftragung durch den Händler mit dessen Kunden in Verbindung und vereinbart einen Termin.
- Ist das Aufmaß erst viel später möglich, erhält der Kunde des Händlers durch TOP Küchenservice alle Informationen und Kontaktmöglichkeiten, damit der Kunde selbst einen späteren Termin mit TOP Küchenservice abstimmen kann.
- Der Händler kann TOP Küchenservice in Ausnahmen auch einen Wunschtermin für das Aufmaß vorgeben.
- Der Händler erhält eine Möglichkeit, den jeweiligen Auftragsstatus abzurufen.
- Jeder Termin wird sowohl dem Händler als auch seinem Kunden vom TOP Küchenservice bestätigt.
- Auf Wunsch ist eine Terminierung auch außerhalb der Geschäftszeiten und am Wochenende möglich.

### 1.2 Aufmaß in ganz Schleswig-Holstein und Hamburg

- Zzgl. eventuell anfallender Gebühren oder Fahrzuschläge für Termine auf Inseln nach Ist-Kosten.

### 1.3 Voraussetzungen

Für die Erstellung eines Aufmaßes durch TOP Küchenservice muss der Händler vorab folgende Informationen zur Verfügung stellen:

- Kundenadresse, Telefonnummer, Mobilnummer und E-Mail
- Optional: Zeichnungen, Pläne und die Auftragsbestätigung des Kunden

### 1.4 Leistungsbeschreibung

- Die direkte Terminierung vom TOP Küchenservice mit dem Kunden (oder im Ausnahmefall die Bestätigung des zuvor fest vereinbarten Termins zwischen Händler und Kunden, unter Umständen auch außerhalb der Geschäftszeiten und am Wochenende).
- Die vollständige Dokumentation der Räumlichkeiten (Anfertigung einer Raumzeichnung sowie eine Fotodokumentation).
- Die vollständige Dokumentation der vorhandenen Installationen.
- Das Aufmaß aller entsprechenden Wände.
- Die Prüfung der Wasseranschlüsse auf Hochdruck oder Niederdruck (soweit möglich).
- Die Dokumentation der Anliefersituation (Treppenhaus, Türbreite, Parkplatzsituation, Zufahrt, Etageangabe, Beschreibung der vorhandenen Fußböden).
- Die Dokumentation von Auffälligkeiten und Besonderheiten vor Ort (z.B. Aufzugschlüssel muss am Tag der Montage beim Hausmeister organisiert werden).

Der Händler erhält innerhalb von 2 Werktagen einen detaillierten Besuchsbericht vom TOP Küchenservice.



## 2 Erstellen von Installationsplänen

Dieser Service ist nur in Verbindung mit einem vom TOP Küchenservice durchgeführten Aufmaß möglich.

### 2.1 Voraussetzung

Für die Erstellung eines Installationsplans durch TOP Küchenservice muss der Händler vorab folgende Informationen zur Verfügung stellen:

- Kundenadresse, Telefonnummer, Mobilnummer und E-Mail
- Zeichnungen (Skizzen)
- Pläne
- Auftrags- oder Angebotsbestätigung oder Stückliste an den Kunden, jeweils die aktuellste und somit letzte Version

### 2.2 Leistungsbeschreibung

- TOP Küchenservice erstellt im Auftrag des Händlers einen Installationsplan für alle relevanten und aufgeführten Geräte.
- Es erfolgt ein Abgleich der vorhandenen und ggf. wiederzuverwendenden Installationen und zusätzlich benötigten neu zu schaffenden Installationen.
- Der Händler erhält vom TOP Küchenservice einen ausführlichen Installationsplan (ohne Leitungsführung) sowohl über die vorhandene Ist-Installation als auch über die zu ergänzende Installation.

## 3 Erstellen von Montagehinweisen

Dieser Service ist nur in Verbindung mit einem vom TOP Küchenservice durchgeführten Aufmaß möglich.

### 3.1 Voraussetzung

Für die Erstellung von Montagehinweisen muss der Händler dem TOP Küchenservice vorab folgende Informationen zur Verfügung stellen:

- Kundenadresse, Telefonnummer, Mobilnummer und E-Mail
- Zeichnungen (Skizzen)
- Pläne
- Auftrags- oder Angebotsbestätigung oder Stückliste an den Kunden, jeweils die aktuellste und somit letzte Version



### 3.2 Leistungsbeschreibung

TOP Küchenservice erstellt im Auftrag für den Händler Montaghinweise, die einen reibungslosen Aufbau der Küche ermöglichen und Fehler bei der Montage zu vermeiden helfen. TOP Küchenservice klärt zum Beispiel:

- Wie ist die Wandbeschaffenheit (sofern möglich) und was ist bei der Montage zu beachten
- Die Fliesenstärke von vorhandenen Fliesen
- Beabsichtigte Änderungen der Fußböden oder Besonderheiten der Böden (Fußbodenheizung)
- Abstell- und Arbeitsmöglichkeiten für die Monteure werden mit den Kunden besprochen
- Eventuelle Schrankanpassungen (Ausklinkungen) werden dokumentiert
- Tiefen- und Höhenkürzungen werden vermerkt
- Wir erstellen Hinweise für die Montage von Inseln und Deckenhauben (Wandverstärkung)
- Wir erstellen Arbeitshöhenhinweise bei der Verwendung von Unterfensterarmaturen
- Sollte zusätzliches Verlängerungsmaterial benötigt werden, erhält der Händler eine genaue Dokumentation was benötigt wird
- Wir erstellen eine Dokumentation der Anliefersituation (Treppenhaus, Türbreite, Zufahrt, Etagenangabe, Beschreibung der vorhandenen Fußböden)
- Wir klären mit dem Kunden die Parkplatzsituation am Montagetag und was der Kunde ggf. für den Händler hierzu organisieren kann oder muss
- Wir dokumentieren Auffälligkeiten und Besonderheiten vor Ort
- Wir übernehmen die Klassifizierung der Qualität der zu benötigenden Monteure
- Wir geben eine Einschätzung der Anlieferdauer und der Montagedauer
- Wir erstellen Montagehinweise für die Befestigung von Hänge-, Wand-, Hoch- und Unterschränken
- Wir erstellen Montagehinweise für den Einbau von Lüftungsgittern von Kühlschränken und Heizkörpern
- Wir erstellen Montagehinweise bei Planungen mit Inseln gegen Kippen und Verrücken

In Verbindung mit einem Aufmaß durch TOP Küchenservice erhält der Händler vom TOP Küchenservice innerhalb von 2 Werktagen einen detaillierten Besuchsbericht.

## 4 Prüfen der Küchenplanung und Rückmeldung an den Händler

Dieser Service ist nur in Verbindung mit Aufmaß, Montagehinweis und Installationsplan möglich, die durch TOP Küchenservice erstellt wurden.

- TOP Küchenservice prüft die Planung auf mögliche Fehler und erstellt für den Händler/Verkäufer eine Empfehlung zur Überarbeitung als Hilfe für den Händler/Verkäufer, um Planungs- und Bestellfehler zu vermeiden.



#### 4.1 Voraussetzung

Für die Prüfung der Planung durch TOP Küchenservice muss der Händler vorab folgende Informationen zur Verfügung stellen:

- Kundenadresse, Telefonnummer, Mobilnummer und E-Mail
- Zeichnungen (Skizzen)
- Pläne
- Auftrags- oder Angebotsbestätigung oder Stückliste an den Kunden, jeweils die aktuellste und somit letzte Version
- Verkaufshandbuch des verkauften Herstellers

#### 4.2 Leistungsbeschreibung

TOP Küchenservice prüft im Auftrag für den Händler/Verkäufer die Planung auf mögliche Fehler und erstellt dem Händler/Verkäufer eine Empfehlung zur Änderung oder Ergänzung seines Kaufvertrages. Die Prüfung erfolgt nach dem Aufmaß der Küche.

Es werden unter anderem folgenden Punkte der Planung durch TOP Küchenservice geprüft:

- Gibt es Kollisionen von Fronten und Griffen
- Wurden Passleisten in der Planung berücksichtigt
- Welche Passleistenart wurde durch den Verkäufer berücksichtigt: Wir prüfen die Verwendung von Fronten- oder Korpus-bündigen Passleisten (und empfehlen unter 5cm eine Korpus-Passblende)
- Wurde Kohlefilter bei der Verwendung einer Haube im Umluftbetrieb berücksichtigt
- Wurde entsprechendes Abluftmaterial bei einer Haube bei der Verwendung im Abluftbetrieb berücksichtigt
- Bei verkauften Beleuchtungen prüfen wir, ob die Anzahl der Leuchtmittel und Trafos ausreichend sind
- Die Planung wird auf die Verwendung von übertiefen Arbeitsplatten geprüft
- Es wird geprüft, ob das passende Armatur-System verkauft wurde (Hochdruck- oder Niederdruck-armaturen)
- Es wird geprüft, ob das verkaufte Müllsystem an die vorhandene Installation passt: Der Händler erhält eine Empfehlung welche Änderungen an den Installationen oder Planung vorzunehmen sind
- Die Zeichnung wird auf Planungsfehler wie zum Beispiel auf nicht korrekt gezeichnete Schränke geprüft (Überlappungen)
- Bei Null-Planungen von Wand zu Wand erfolgt die Prüfung auf die mögliche Umsetzung
- Die Türanschläge werden geprüft, ob diese zu den Raumgegebenheiten passen
- Wir prüfen die Einbauarten der verkauften Geräte und Spülen (Flächenbündig, Auflage und Unterbau) mit den verkauften Arbeitsplatten



- Wir prüfen bei einem Verkauf von XXL-Geschirrspülern bei grifflosen Küchenplanungen die Kompatibilität
- Bei Arbeitshöhen von 94 cm wird geprüft, ob der Geschirrspüler ein Sockelpodest benötigt
- Wir prüfen, ob das Zubehör bei Geräten berücksichtigt wurde (Teleskopauszug, Kohlefilter, Schacht bei Hauben, Schachtverlängerungen)
- Wir prüfen, ob ausreichend Wangen vorhanden sind wo die Planung dies erfordert
- Wir prüfen den Gehrungsverlauf der Arbeitsplatte, damit eine problemlose Montage erfolgen kann
- Es erfolgt eine Höhenprüfung bei Hängeschränken mit Kippbeschlag
- Wir prüfen Planungen, wo die Spüle im Fensterbereich geplant wurde, die Platzierung und das Modell der Armatur, die das Öffnen des Fensters ermöglicht
- Wir prüfen, ob das verkaufte Kochfeld zum Kochstellenschrank passt (Induktion)
- Wir erstellen Hinweise zur zusätzlichen Bestellung von Montage- und Befestigungsmaterial (z. B. für freihängende Kranzöden, Baldachine, Schachtverlängerungen)
- Die Längen von Abdeckböden und Nischenverkleidungen werden geprüft, damit diese nicht zu kurz sind
- Bei verkauften Deckenblenden erfolgt eine Höhenmaßprüfung
- Wir prüfen, ob ein passendes Müllsystem verkauft wurde
- Bei dem Verkauf von Bora-Kochfeldsystemen prüfen wir die Planung auf die technische Umsetzung und prüfen, ob das richtige Zubehör in ausreichender Menge berücksichtigt wurde
- Wir prüfen das verkaufte Zubehör bei Hauben und geben Empfehlungen zur Ergänzung (Schacht, Schachtverlängerung, Kohlefilter und das Montagmaterial bei Hauben im Abluftbetrieb)

## 5 Abnahme der Küchenmontage, Reklamationsaufnahme und bestellfertige Dokumentation für den Händler

### 5.1 Voraussetzung

Für die Abnahme der Küchenmontage durch TOP Küchenservice muss der Händler vorab folgende Informationen zur Verfügung stellen:

- Kundenadresse, Telefonnummer, Mobilnummer und E-Mail
- Zeichnungen (Skizzen)
- Pläne
- Auftrags- oder Angebotsbestätigung oder Stückliste an den Kunden, jeweils die aktuellste und somit letzte Version
- Montagetag



## 5.2 Leistungsbeschreibung

TOP Küchenservice übernimmt die Abnahme nach der Montage gemeinsam mit dem Kunden. Der Händler informiert TOP Küchenservice über den Montagetag, TOP Küchenservice vereinbart mit dem Kunden im Regalfall am darauffolgenden Tag einen Termin zur Abnahme der Küche.

Folgende Leistungen werden durch TOP Küchenservice erbracht:

- TOP Küchenservice nimmt alle Reklamationen, Mängeln und erforderliche Restarbeiten auf
- Sämtliche Anschlüsse und Geräte werden durch den TOP Küchenservice auf die Funktion geprüft
- Die Montageausführung und Qualität wird geprüft und dokumentiert, wie z. B. die Befestigung von Wand- und Hochschränken, Versiegelung von Arbeitsplatten, Anschluss von Elektro und Wasser
- Der Kunde erhält durch TOP Küchenservice eine Einweisung für die Bedienung und Pflege der von ihm gekauften Küchenmöbel, Elektrogeräte, Arbeitsplatten und Spülen, die Einweisung wird dokumentiert und vom Kunden unterschrieben
- Der Kunde erhält vom TOP Küchenservice eine Übersicht von Kundendienst-Telefonnummern der Hersteller
- Der Händler erhält durch TOP Küchenservice einen detaillierten Bericht mit den Mängeln, ggf. zu bestellenden Ersatzteilen und erforderlichen Restarbeiten inkl. Benennung des Verursachers; der Bericht durch TOP Küchenservice ist so verfasst, dass dieser als Vorlage für den Händler für eine Reklamationsbestätigung gegenüber dem Kunden und als Bestellvorlage für den Lieferanten verwendet werden kann
- Der Händler erhält im Falle das Reklamationen und Mängel aufgrund von Verkäufer- oder Montagefehlern auftreten, diese detailliert aufgeführt; somit bekommt der Händler die Möglichkeit, Monteure und Verkäufer zu schulen, um zukünftige Fehler zu vermeiden
- Auf Wunsch führt der TOP Küchenservice im Auftrag des Küchenhändlers eine Kundenbefragung durch; dies ist vor allem bei Reklamationen empfehlenswert, um z. B. negative Bewertungen im Internet durch den Kunden vorzubeugen

## 6 Reklamationsbegutachtung mit Lösungsvorschlag (Problemkunden)

Bei schwierigen Kunden oder mehrfach versuchten und gescheiterten Reklamationsversuchen, massiven Kundenbeschwerden oder Anwaltsfällen und dergleichen übernimmt TOP Küchenservice im Auftrag des Händlers die detaillierte Aufnahme der Situation beim Kunden.

- Der Händler erhält vom TOP Küchenservice einen detaillierten Bericht der Kundenwünsche und die Möglichkeiten diese zu erledigen
- Bei besonderen „Härtefällen“ übernehmen wir die Erledigung der kompletten Reklamation inklusive Lieferung und Restmontage
- Die Abrechnung erfolgt pro Arbeitsstunde netto € 55,- zzgl. Material und Fahrtkosten (pro km € 0,50)



## 7 Durchführen von exklusiven Montagen

- TOP Küchenservice liefert und montiert Einbauküchen zum vorher vereinbarten Festpreis
- TOP Küchenservice ist in der Lage, schwierigste Planungen und besonders anspruchsvolle Kunden zufrieden zu stellen
- Wir haben Erfahrungen mit der Montage aller deutschen Küchenhersteller, inklusive Premiumherstellern wie Leicht Küchen, und liefern seit vielen Jahren exklusive Küchen für das Küchenstudio H. von Roon ([www.roon.de](http://www.roon.de)).

Im Einzelfall besteht die Möglichkeit, dass der Lieferant die Küche direkt an unser Lager in Neumünster liefert und wir von dort die Küche direkt zum Kunden bringen. Diese Leistung kann vom Händler nur in Verbindung mit dem Aufmaß, Erstellung des Installationsplanes, Prüfung der Küchenplanung und der Abnahme der Küche durch TOP Küchenservice beauftragt werden.

## 8 Aufmaß von Steinarbeitsplatten und Glasnischenrückwänden nach Montage

- Nur in Verbindung mit der Abnahme der Küche möglich
- TOP Küchenservice übernimmt im Auftrag des Kunden das Aufmaß von Steinarbeitsplatten und Glasnischenrückwänden nach Montage.

## 9 Individuelle Schulungen für Verkäufer und Monteure

TOP Küchenservice bietet die Möglichkeit, Mitarbeiter aus Verkauf und Montage individuell zu schulen.

### 9.1 Für Verkäufer (im besonderen Quereinsteiger oder Mitarbeiter mit wenig Erfahrung)

- Planungsfehler vermeiden, nichts vergessen
- Carat, Tipps und Tricks
- Blockverrechnung
- Erstellen eines Installationsplan

### 9.2 Für Monteure

- Verhalten beim Kunden
- Tipps und Tricks der Küchenmontage
- Inkassoverhalten
- Der chronologische richtige Ablauf einer Küchenmontage