

4. Bei einer telefonischen Beratung: Welche Informationen wären hilfreich?

Je nachdem, für welches Produkt Sie sich interessieren, ist der Hersteller, das Modell und die Sitzbreite Ihres Rollstuhles wichtig, um die Kombinierbarkeit mit unseren Zusatzantrieben im Vorfeld abzuklären. Bei unserem Treppensteigergerät scalamobil ist außerdem die Treppensituation von Bedeutung:

- Verläuft Ihre Treppe gerade oder hat sie eine Kurve?
- Wie breit ist Ihre Treppe?
- Da Treppenstufen manchmal unterschiedlich hoch sein können: die Höhe der höchsten Stufe.

5. Mein/e Partner/in bzw. Familienangehörige sollen bei der Vorführung dabei sein. Ist das möglich?

Ja, gerne können Familienangehörige, Freunde oder Nachbarn bei der Produktvorführung teilnehmen. Wichtig ist nur, dass die Bestimmungen des jeweiligen Bundeslandes eingehalten werden und der Mindestabstand von 1,5 Metern gewahrt werden kann. Wenn Ihre Vertrauensperson nicht vor Ort sein kann, lässt sich dies jederzeit über eine Zuschaltung über Telefon oder WhatsApp realisieren – letzteres auch über die Videofunktion.

6. Ich habe bereits einen Vorführtermin und möchte ihn derzeit nicht wahrnehmen. Wie kann ich ihn absagen?

Wenn Sie sich vor dem Termin krank fühlen, ist es besser, den Termin zu verschieben. Dies gilt auch für andere bei Ihnen im Haushalt lebende Personen. Auch wir weisen unsere Mitarbeiter an, bei Anzeichen einer Infektion konsequent zu Hause zu bleiben.

Nur gesunde Außendienstmitarbeiter dürfen vor Ort Termine wahrnehmen. Kontaktieren Sie uns einfach unter 0800 9096999 (gebührenfrei) oder über info@alber.de wenn Sie einen Termin verschieben möchten. Ihnen entstehen dadurch keinerlei Kosten.

7. Ich fühle mich nicht gesund. Was muss ich tun?

In diesem Fall müssen wir den Termin leider verschieben. Es ist für alle Beteiligten am sichersten einen neuen Termin zu vereinbaren. Kontaktieren Sie ebenfalls Ihren Hausarzt, um auf Nummer sicher zu gehen. Bitte kontaktieren Sie uns frühestmöglich telefonisch. Auch unsere Außendienstmitarbeiter nehmen Kundentermine nur wahr, wenn sie sich gesund fühlen.



GEMEINSAM UND SICHER!



WIR SIND FÜR SIE DA

So arbeiten wir weiter an Ihrer Mobilität: unsere Hygienemaßnahmen

Wir tun alles dafür, um die Versorgung unserer Kunden mit Produkten und Dienstleistungen auch in dieser herausfordernden Situation aufrecht zu erhalten. Dabei ist die Gesundheit unserer Kunden und Mitarbeiter unser oberstes Ziel. Unsere Medizinprodukteberater im Außendienst führen unsere Produkte unter Anwendung strikter Hygiene- und Desinfektionsregeln vor.



Alber GmbH

Vor dem Weißen Stein 14

72461 Albstadt

Telefon 07432 2006-0

endkundenbetreuung@alber.de

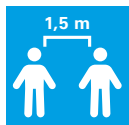
www.alber.de   

Wir werden beim Besuch strikt die vom Robert-Koch-Institut vorgegebenen Hygieneregeln einhalten. Konkret bedeutet das für Sie:



Schnelltests:

Unsere Außendienstmitarbeiter lassen sich 2x wöchentlich mit einem Schnelltest auf Corona testen, um eine Infektion zu 96,34 % auszuschließen.



Abstandsregel:

Wir halten die geforderte Abstandsregel von 1,5 Metern ein.



Mundschutz:

Unsere Kollegen im Außendienst, Sie und ggf. Ihre Begleitperson werden bei Bedarf einen Mund-/Nasenschutz von uns erhalten.



Handschuhe:

Wir bringen Einweghandschuhe für alle Beteiligten mit.



Handdesinfektion:

Wir sind mit Handdesinfektionsmittel ausgestattet und wenden es nach Vorgaben des RKI an.



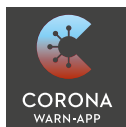
Flächendesinfektion:

Die Kontaktflächen unserer Vorführgeräte werden vor und nach jeder Vorführung mit Flächendesinfektionsmittel behandelt.



Neu seit Mai 2020: Desinfektionskammern

In unserem hochmodernen Produktionsgebäude stehen seit Ende Mai Desinfektionskammern zur Verfügung. Alle Produkte, die unser Haus durchlaufen, werden in drei Desinfektionsschleusen nach Maßgabe einschlägiger Richtlinien gründlich desinfiziert. Auf diese Weise haben unsere Kunden die Sicherheit und das gute Gefühl, ein hygienisch einwandfreies Produkt zu erhalten.



Corona Warn-App:

Unsere Außendienstmitarbeiter haben auf ihren Smartphones die Corona Warn-App des Robert Koch Instituts installiert. Die Corona-Warn-App soll mögliche Infektionsketten erkennen und nachverfolgbar machen. Unsere Kollegen zeigen Ihnen auf Nachfrage gerne ihren Risikostatus.

Nachfolgend beantworten wir häufig gestellte Fragen:

1. Ich benötige ein Alber Produkt, möchte derzeit aber keinen Besuch empfangen. Was habe ich für Möglichkeiten?

Natürlich beraten wir Sie auch gerne ohne direkten Kontakt. Hierzu stellen wir Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Telefon:

Wir bieten Ihnen eine telefonische Beratung an. Rufen Sie uns einfach unter der gebührenfreien Rufnummer 0800 9096999 an.

Wir sind von Montag bis Donnerstag von 8.00–16.30 Uhr und freitags von 8.00–16.00 Uhr für Sie da.

Chat:

Sie können uns auch über den Alber Chat auf www.alber.de kontaktieren. Hier bekommen Sie direkte Antworten auf Ihre Fragen.

Online-Beratung:

Unter www.alber.de haben Sie die Möglichkeit eine Online-Beratung zu buchen. Mit ihr sparen Sie Zeit, denn sie ist bequem in Ihren vier Wänden möglich. Trotzdem erhalten Sie eine persönliche, kompetente Beratung. Sie können Ihren Berater sehen, mit ihm sprechen und gemeinsam am Bildschirm Informationen und Dokumente betrachten.

Nachricht:

Nutzen Sie das Kontaktformular auf unserer Website oder schreiben Sie uns eine E-Mail an info@alber.de. Wir melden uns dann zeitnah bei Ihnen.

Youtube:

Auch Online können Sie einen ersten Eindruck von unseren Produkten erhalten. Auf unserem Youtube-Kanal stehen Ihnen informative Erklärfilme zur Verfügung (geben Sie im Suchfeld auf Youtube „Alber GmbH“ ein).

Beratung bei Ihnen zu Hause:

Wenn Sie einen Beratungstermin an Ihrem Wohnsitz nicht persönlich wahrnehmen möchten, können Sie jederzeit eine Person aus Ihrem Umfeld bestimmen: Familienmitglieder, Freunde oder Nachbarn helfen Ihnen sicher gerne.

Unsere Produktvorstellungen werden wir weiterhin in der gewohnten Qualität durchführen. Hierfür stehen deutschlandweit 22 geschulte Medizinprodukteberater zur Verfügung – einer auch sicher ganz in Ihrer Nähe.

Beim Besuch werden wir strikt die zuvor beschriebenen Hygieneregeln einhalten. Ihre Gesundheit liegt uns am Herzen!

2. Wie lange dauert ein Beratungstermin vor Ort?

In der Regel reichen 30–45 Minuten aus, je nachdem, welche Fragestellungen sich im Verlaufe des Termins ergeben. In der gegenwärtigen Situation halten wir die Termine so kurz wie möglich, da die Sicherheit höchste Priorität für uns hat.

3. Kann ich vor dem Vorführtermin persönlich mit meinem Berater sprechen?

Unser Berater ist jederzeit für Sie erreichbar und ruft Sie, Ihr Einverständnis vorausgesetzt, vor dem Termin an und bespricht alles Wichtige mit Ihnen. So können Sie sich in Ruhe auf den Termin vorbereiten.