



PATEK PHILIPPE
GENEVE

Pressemitteilung

Patek Philippe, Genf

September 2013

Patek Philippe Institut Schanghai - Patek Philippes Bekenntnis zum Kundendienst

Patek Philippe Präsident Thierry Stern war Gastgeber anlässlich der offiziellen Einweihung des Patek Philippe Instituts Schanghai, der ersten Einrichtung dieser Art außerhalb der Uhrmacherateliers in Genf. Ein echter Markstein in der fast 175-jährigen Geschichte der Uhrenmarke.

3. September 2013

Patek Philippe ist eine überzeugte Verfechterin der Philosophie, dass das Warten, Reparieren und Restaurieren von Patek Philippe Uhren annähernd dasselbe Wissen und Können voraussetzt, wie das Herstellen dieser Zeitmesser. Mit der Eröffnung des Patek Philippe Instituts Schanghai verstärkt die Manufaktur ihr Engagement für den Kundendienst in China. Sie folgt auf die viel beachtete Einweihung des Maison Patek Philippe und des erweiterten Service Centers in Shanghai von 2012. Die Einrichtung des Patek Philippe Instituts Schanghai ist Ausdruck der Qualitätsphilosophie und des Wertesystems von Patek Philippe und unterstreicht die Selbstverpflichtung der Manufaktur, alle Zeitmesser während ihrer ganzen Lebensdauer zu Warten und zu Restaurieren und ihre legendäre Zuverlässigkeit von einer Generation zur nächsten zu bewahren.

Patek Philippe Kundendienst in China

Die starke Nachfrage nach Kundendienstleistungen, wachsende Verkaufszahlen für Patek Philippe Uhren an chinesische Kunden und die anspruchsvolle Aufgabe, Uhrmacher in China zu rekrutieren, haben den Anstoß gegeben, das Patek Philippe Institut Schanghai einzurichten. Jetzt hatte Patek Philippe Präsident Thierry Stern die Ehre, das Institut offiziell einzuweihen. „Alle Patek Philippe Uhren werden mit dem Ziel gefertigt, für alle Zeiten zu funktionieren. Und weil es unsere Pflicht ist, auch mit dem Kundendienst höchste Erwartungen zu erfüllen, gehört er zu den Schlüsselkriterien des Patek Philippe Siegels. Wir sind überzeugt, dass nur bestens ausgebildete Uhrmacher in der Lage sind, die ganze Geschichte eines Zeitmessers zu analysieren und ihn instand zu setzen, ganz gleich, ob es eine Uhr aus unserer Zeit oder aus dem Gründungsjahr der Manufaktur 1839 ist. Erst das macht die ganze Schönheit der Uhrmacherkunst aus, aber es lässt sich nicht aus Büchern lernen. Wir sind deshalb stolz, heute in Anwesenheit unserer Ehrengäste und geladenen Regierungsvertreter einen weiteren Markstein zu setzen, der unser Versprechen und wachsenden Einsatz für den Kundendienst eindrücklich beweist,“ freute sich Präsident Thierry Stern in seiner Festrede.

In den acht Jahren seit dem Markteintritt in China von 2005 hat Patek Philippe stets eine konsequente und kontinuierliche Wachstumsstrategie verfolgt. Um der anhaltenden Nachfrage der Uhrensammler und -liebhaber in China nach Patek Philippe Zeitmessern nachzukommen, investiert die Manufaktur konsequent in die modernste technische Ausrüstung und das Rekrutieren von Uhrmachern. Nur so ein hoch professioneller Kundendienst mit reibungslosen Abläufen gewährleistet werden, der den



Anforderungen an die außergewöhnlichen Patek Philippe Zeitmesser, an ihre zeitlose Schönheit und langfristige Funktionssicherheit gerecht wird.

Auf über 900 Quadratmetern bietet das Schanghai Service Center in der Yifeng Galleria Platz für fast 30 Kundendienst-Mitarbeitende, inklusive Uhrmacher und Kundendienst-Koordination sowie die acht neuen Auszubildenden, die für das neu eröffnete Patek Philippe Institute Schanghai rekrutiert wurden.

Verantwortlich für den Aufbau des Instituts war der Internationale Kundendienst-Direktor von Patek Philippe Herr Laurent Cantin. Er meint dazu: „Allein in den Jahren von 2009 bis 2013 hat die Nachfrage nach Kundendienstleistungen in unseren Service Centers in Schanghai und Beijing um fast 50% zugenommen. Um diese wachsenden Ansprüche zu erfüllen und unserer Kunden in China die bestmöglichen Dienstleistungen bieten zu können, müssen wir vor Ort Uhrmacher rekrutieren und ausbilden.“

In einer strengen, fast vier Monate dauernden Auslese haben vier Damen und vier Herren alle geforderten Prüfungen bestanden und sich für unser Ausbildungsprogramm qualifiziert. Der Lehrplan ist auf zwei Jahre ausgelegt und in vier Ausbildungsphasen aufgeteilt. Die Auszubildenden werden während insgesamt 3500 Kursstunden in der Theorie und Praxis der Uhrmacherkunst sowie in der englischen Sprache geschult. Sie werden nach jeder Ausbildungsphase geprüft, bis sie ihre Qualifikation erlangen. Auszubildende, die das ganze Programm bestanden haben, erreichen eine Qualifikation, die dem Level 2 der Patek Philippe Uhrmacherausbildung entspricht. Dies befähigt sie, im Kundendienst Service Center an Uhren mit einfachen Handaufzugs-, Automatik- und Quarzwerken zu arbeiten.

Herr Gijs Terhorst, der vor zwei Jahren zu Patek Philippe gestoßen ist, wurde zum technischen Ausbildungsleiter am Patek Philippe Institute Schanghai ernannt. Er ist am Genfer Hauptsitz auf seine Aufgabe vorbereitet worden und hat seit 2011 in Beijing als Uhrmacher gearbeitet.

Aufgabe und Tradition des Patek Philippe Service

Bei Patek Philippe wird das internationale Kundendienstnetz als Nonprofit-Center mit bedeutendem Kostenbeitrag des Unternehmens geführt. Jedes der weltweit 55 autorisierten Service Center ist handverlesen und seine Serviceleistungen werden kontinuierlich auf Einhaltung der höchsten Qualitätsstandards überwacht. Zu den grundlegenden Anforderungen von Patek Philippe gehört, dass jeder Kunde als Individuum mit seinen ganz persönlichen Wünschen betreut wird, und dass man ihm stets ein Höchstmaß an Unterstützung bietet, wie man es von einer Firma erwarten darf, die anno 1839 gegründet wurde und seit 1932 von ein und derselben Familie geführt wird.

Zu den treibenden Kräften, die die Marke immer weiter bringen, zählen neben hoch entwickelten Technologien, den einzigartigen Fähigkeiten und dem großen Know-how der Genfer Uhrmacher ganz besonders auch die drei Säulen „Patek Philippe Siegel“, „Autorisierte Service Center“ und „Patek Philippe Institut“, die gemeinsam für die hohe Lebensdauer und die Integrität jeder Patek Philippe Uhr besorgt sind.