

Presse

Viessmann Climate Solutions France présente son offre de services après-vente dédiée au marché résidentiel individuel. Cette initiative vise à attirer de nouveaux installateurs et à soutenir la performance des membres du réseau historique de partenaires Proactif.

Rennes Salon Artibat, conférence 22 octobre 2025

“ Central dans la satisfaction des clients particuliers, le Service Après-Vente est au cœur de la proposition de valeur envers nos clients professionnels “

«Après le succès des “ProDays en régions favorisant l’intégration de nos nouveaux clients professionnels et la satisfaction des utilisateurs finaux, nous visons l’excellence en augmentant notre capacité de soutien sur le terrain, tout en développant une nouvelle offre pour nos ProActif. Nous généralisons l’aide au premier montage sur toute notre gamme Pompe à Chaleur (PAC) individuelle ou en système Hybride. Nous imaginons élargir cela à l’avenir sur d’autres solutions : solaire thermique, photovoltaïque, solutions de stockage électrique et l’ensemble de nos nouveaux produits technologiques.... L’offre de services intègre la maintenance, les extensions de garantie couplées à un nouveau contrat de service pour les pros : la Formule “Sérénité” » a déclaré aujourd’hui (22.10.2025) Eric Mougin, Directeur des Services Techniques de Viessmann Climate Solutions pour la France. Viessmann Climate Solutions (VCS) fait partie de Carrier Global Corporation (NYSE : CARR), un fournisseur leader dans le monde connu pour ses solutions intelligentes dans le domaine de l’énergie et de la climatisation.

*La qualité du service délivrée aux particuliers passe par la formation de notre réseau Proactif avec l’Académie Viessmann et un recentrage du réseau Partenaire SAV Agréé sur l’expertise des professionnels, regroupés autour d’une charte d’engagement mutuels. **Nous souhaitons des Partenaires SAV Agréés agissant avec le même niveau de compétence qu’un Attaché Technique Viessmann.** Cela se traduit déjà dans l’évolution de nos indicateurs de satisfaction client et la qualité de la relation avec nos Partenaires SAV Agréés. » a précisé aujourd’hui (22.10.2025) Eric Mougin.*

Presse

“ La formule Sérénité 2 ans, le service tout compris pour les installateurs ” - Elle vient en parallèle de l'offre de garanties pour les particuliers et couvre tous les aspects : du conseil au montage, à la mise en service, jusqu'à la maintenance et au dépannage pendant deux ans. Ce service, qui cible les pompes à chaleur air/eau, air/air et les ballons thermodynamiques, offre une garantie tranquillité pour l'installateur et le client final. Il permet aux professionnels de se concentrer sur l'essentiel : la qualité de la relation client, la vente et la pose, tout en s'appuyant sur l'expertise de Viessmann. La tarification de ce service aux installateurs a reçu un accueil favorable lors de nos journées de lancement de la saison de chauffe avec nos partenaires. Notre offre comprend plusieurs visites sur site : conseils au montage, mise en service, entretien à la fin de la première année, et tout dépannage de la pompe à chaleur Viessmann durant les deux premières années de vie de l'installation. Ces deux premières années sont critiques pour la durabilité de l'installation ainsi que pour la satisfaction du client particulier. » a détaillé aujourd'hui (22.10.2025) Eric Mougin.

“ Maintenir et développer la capacité du réseau Proactif, en matière de conseil en performance énergétique auprès des particuliers est au cœur de nos préoccupations ” - Viessmann Renov' - Moins d'administratif, plus de chantiers ! s'inscrivait déjà dans cette volonté de centrer le réseau Proactif sur son rôle de conseil auprès du particulier et de se centrer ensemble sur les projets à forte valeur et non la simple pose de matériel vendu par d'autres. L'extension de l'offre de Services s'inscrit dans cette volonté de grandir ensemble, non seulement économiquement mais à travers la réduction de notre empreinte carbone. Indique aujourd'hui (22.10.2025) Benoît Viard, Directeur Marketing vente du groupe Carrier en France pour toutes ses marques.

“ La digitalisation offre des gains d'efficacité pour se concentrer sur le conseil auprès des clients particuliers ” - Tous nos produits sont connectables et majoritairement connectés depuis le début de l'année. Connectables entre eux pour des systèmes performants mais aussi au réseau Viessmann, avec le consentement du client particulier, pour une gestion à distance de la performance et la prévention d'éventuels défauts. Les applications **ViGuide / ViGuide Pro** conçues et développées par Viessmann, permettent le suivi et le diagnostic à distance. Cela fiabilise l'analyse des données, l'aide au dépannage et permet l'ajustement des paramètres pour une maintenance optimisée.

Presse

Ces outils digitaux identifient les comportements anormaux du système, améliorant l'efficacité et la réactivité des interventions pour des particuliers toujours satisfaits » précise Eric Mougin.

“ Les attachés techniques Viessmann assurent une relation privilégiée avec les Partenaires SAV Agréés de leur territoire : une relation de technicien à technicien ” - Ils identifient les nouveaux partenaires SAV et les accompagnent dans leur développement et le traitement des problématiques du quotidien. A cela s'ajoute une Hot Line dédiée et une visibilité importante sur le site [Viessmann.fr](https://www.viessmann.fr) pour favoriser leur essor commercial. Bien sûr, rien n'est acquis et un dialogue de progrès est entretenu sous la forme d'audit conjoint documenté et factuel. Celui-ci peut se traduire par un plan de formation à l'Académie Viessmann et en lien avec l'évolution de la demande locale. » » a complété Eric Mougin.

À propos de Viessmann Climate Solutions

Fondé en 1917 en tant que fabricant de techniques de chauffage, Viessmann Climate Solutions est aujourd'hui un fournisseur leader mondial de solutions efficaces et systémiques dans le domaine de la climatisation (chauffage, qualité de l'eau et de l'air) et de l'énergie. Le portefeuille intégré de Viessmann Climate Solutions associe produits et systèmes via des plateformes numériques et des services continus pour fournir une solution globale de climatisation et énergétique, créant ainsi un environnement fiable, sûr et de bien-être pour les utilisateurs et les utilisatrices. Viessmann Climate Solutions fait partie de Carrier Global Corporation, fournisseur leader mondial de solutions dans le domaine de la climatisation et de l'énergie qui sont porteuses de sens pour les individus et notre planète et qui traversent les générations. Plus d'informations sur <https://www.viessmann.fr/>

Presse

Annexes



Vue 1 : Viessmann Climate Solutions fait partie de Carrier Global Corporation, fournisseur leader mondial de solutions dans le domaine de la climatisation et de l'énergie



Vue 2 : Vues intérieures d'un centre de formation Viessmann

Presse



Vue 3 : Ecosystème digital One Base / ViGuide pour le SAV

Viessmann
Partenaire
SAV agréé

Vue 4 : Logo Partenaire SAV Agréé

Presse

VIESSMANN RÉNOV

Se déconnecter

Bienvenue dans votre espace Viessmann Rénov

+ Ajouter un bénéficiaire
 Suivre mes dossiers
 Découvrir les services
 ? Besoin d'aide ?

Suivi des dossiers

TOUS LES DOSSIERS
 206

NOUVEAUX
 49

À COMPLÉTER
 24

EN COURS
 12

FINALISÉS
 4

ANNULÉS
 7

Rechercher

ENTRÉE	MODIFIÉ	BÉNÉFICIAIRE	PROJET	VILLE	SERVICE	STATUT	ACTIONS
22-08-23	08-09-23	Carole Dupont	PAC + PV	FAULQUEMONT	Admin PV	A compléter	Demande envoyée
26-07-23	26-07-23	Grégoire Loiseau	Ballon thermo.	Dettwiller	Primes d'économies d'énergie	A compléter	Suivi

Vue 5 : Viessmann Rénov'



Vue 6 : Logo Formule Sérénité