

HVORFOR GOD KUNDESERVICE?



Fordele ved god kundeservice

En selvstændig håndværker med 16 års erfaring i branchen fortæller, at han efter 7 år droppede sine annoncer.

Han har en fyldt ordrebog og må ofte sige nej til arbejde. Samtidig har han meget færre inkassosager end sine kolleger.

Han mener, at succesen skyldes hans fokus på at komme til tiden, tale indgående med kunden om projektet og aflevere et godt stykke arbejde i et ryddeligt hjem til den aftalte tid.



EKSEMPLER PÅ GOD KUNDESERVICE

Her er nogle helt konkrete eksempler, som håndværkere og kunder fremhæver, når man spørger dem om, hvilken opførelse der er en del af den gode kundeservice:

Skoene på måtten - Stil skoene uden for døren, når du møder kunden første gang. Det sender et signal om, at du respekterer deres hjem.

Spørg efter støvsugeren - Spørg om du må låne støvsugeren, når du skal til at aflevere opgaven. Det viser, at du vil gøre den lille ekstra ting for kunden, som de sætter stor pris på.

Efterlad en lille hilsen - Læg et kort eller måske en flaske vin, når du afleverer et stykke arbejde til kunden. En effektiv og billig måde at vise, du har værdsat samarbejdet.



Videncenter for energibesparelser i bygninger



Kontakt Videncenter for energibesparelser i bygninger på tlf. 7220 2255, hvis du vil vide mere, eller besøg www.byggeriogenergi.dk

Gør din kunde til din sælger

God kundeservice er den mest effektive vej til en fyldt ordrebog



HVORFOR GOD KUNDESERVICE?

God kundeservice kan være forskellen på, om du har en fast, loyal kundeskare eller hele tiden har behov for at opdrive ny forretning. Efterlader du et dårligt indtryk, vil kunden fraråde sin omgangskreds at bruge dig. Omvendt vil den tilfredse kunde blive til din personlige sælger og anbefale dig til venner og familie.

Videncenter for energibesparelse i bygninger har her samlet en række råd om kundeservice på baggrund af interviews med husejere og erfarne håndværkere.

NÅR DU GIVER ET TILBUD

Et godt tilbud er et stykke arbejde i sig selv. Gøres det ordentligt, kan det spare både kunden og dig for besvær under resten af arbejdet. Derfor er det første møde med kunden meget vigtigt:

- Lyt omhyggeligt til kundens byggeplaner og ideer. Spørg ind og rådgiv om projektet.
- Noter alt hvad kunden fortæller, så du kan udforme et tilbud, der passer. Brug evt. tjeklisten i energiløsningerne fra Videncentret.
- Vær sikker på, at kunden har en realistisk forståelse af pris- og tidsrammen.
- Aftal en tidsramme for fremsendelsen af dit skriftlige tilbud.
- Vær positiv og undgå at nedgøre det tidligere udførte håndværkerarbejde i hjemmet.

Når du efter mødet skal udforme tilbuddet:

- Lav en klar oversigt over, hvilke projekter der er aftalt, prisen og tidsplanen.
- Specificer prisen, så det står klart, hvad kunden betaler for af materialer og arbejds løn.
- Tilbyd kunden at komme forbi og besvare deres spørgsmål i forhold til tilbuddet.
- Send tilbuddet indenfor den aftalte tidsramme.
- Fortæl kunden, at der kan være udgifter forbundet med energiforbrug - især ved brug af skurvogn og udtørring.
- Undersøg om der er relevante tilskudsordninger for din kunde eller mulighed for fradrag på kundens selvangivelse.

NÅR DU UDFØRER OPGAVEN

Det er selvfølgelig vigtigst, at du leverer et godt produkt. Men en betænksom opførsel under udførelsen har stor betydning for kundens tilfredshed med dit arbejde.

- Hav respekt for kundens indbo. Rod ikke mere end højst nødvendigt og gør rent efter dig.
- Er I flere firmaer, som arbejder på projektet så skriv præcist ned, hvem der udfører hvilket arbejde. Det kan være vigtigt for kunden at vide.
- Udfør arbejdet i én sammenhængende periode, så kunden kan mærke fremdrift i projektet og ikke skal leve med byggerod i for lang tid.

I bygge- og renoveringsprojekter kan der ske uforudsete ting, og det vil kunden have en bedre forståelse for ved at blive løbende underrettet.

Det er derfor en stor fordel at have en dialog med kunden om:

- Eventuelle forsinkelser i den aftalte tidsplan, og hvad den skyldes.
- Uforudsete udgifter i forbindelse med byggeriet.
- Om kunden er tilfreds med det arbejde, som er allerede er udført.

TIP: Ved større renoveringer kan det være en ide at dele tilbuddet op i f.eks. rum. Så kan kunden nemt få et overblik over, hvad der skal laves.

TIP: Det er altid en god ide at tage sig tid til at hyggesnakke lidt med kunden under projektet. Du er gæst i deres hjem, og det kan være rart for dem at lære dig lidt at kende, så de kan opbygge tillid til dig.

TIP: Husk, at det stadig er din kunde også efter regningen er betalt. Giv dem den samme gode behandling.

NÅR DU AFLEVERER OPGAVEN

Afleveringen er chancen for at efterlade et godt indtryk. Arbejdet har sandsynligvis været en stor udgift for kunden, så det er vigtigt at give et overblik over, hvad han har fået for sine penge.

- Præsenter det udførte arbejde for kunden. Tag dig tid til at forklare og lad kunden stille spørgsmål.
- Giv kunden en grundig introduktion i brug og vedligeholdelse af nye installationer og komponenter - suppler gerne med skriftligt materiale.
- Aflever en udførlig og overskuelig faktura på baggrund af tilbuddet.
- Prioriter at sende fakturaen indenfor en uge eller to. Så går det også hurtigere med betalingen.
- Sørg for at anføre lønudgifter separat, så kunden evt. kan trække det fra på sin selvangivelse.

Selv når arbejdet er overleveret til kunden, kan du vedligeholde den gode kundeservice, som kan sikre dig mere arbejde og et godt ry.

- Kontakt kunden efter et par måneder og hør, om der er tilfredshed med arbejdet.
- Reager med det samme, hvis kunden melder tilbage med problemer i det udførte arbejde. Bestræb dig på at udbedre problemet hurtigst muligt.