

”I månad 35 är det för sent att börja bry sig”

Martin Fransson, försäljningschef företag på Upplands motor om service, golf och massage.



Koncentrera dig på kunden

→ Det är service vi säljer. Omhändertagandet av kunden betyder allting. Skräddarsy efter deras behov, det är avgörande. Ett avtal är en levande affär under 36 månader, det är för sent att börja bry sig i månad 35.

Kostnadseffektivitet i fokus

→ När ett leasingavtal ger slutkunden möjlighet att fritt välja verkstad gäller det förstås för oss att bygga upp bra relationer med dem.

En viktig del där är att vara både smidig och kostnadseffektiv, ur kundens perspektiv. De vill inte ha en massa bortfall för att personalen sitter och väntar på service.

Service och massage – en god kombination

→ Vi har satsat på flera saker för att de som väntar ska kunna nyttja tiden effektivt.

Kommer de tidigt bjuder vi på frukost, kommer de mitt på dagen får de lunch.

Restaurangen håller hög kvalitet och sen har vi en lounge med fri surf där de kan sitta och jobba.

På onsdagar erbjuder vi massage och på fredagar kör vi dem som gillar golf till en driving range i närheten.

Sikta mot nummer två

→ En sak som förvånar mig är när en del aktörer bara vill sälja bilar, när de inte bryr sig tillräckligt om eftermarknaden. Bilaffären kan göras var som helst och av vem som helst, produkten ser ju likadan ut. Det som gör skillnad är hur du agerar sen, under resans gång. Och det är när du säljer bil nummer två som du vet om du har lyckats med att göra skillnad.

Mät så du vet

→ Vi lägger stort fokus på hur kunden upplevt oss som företag, hur de upplevt bilen, kontakten med vår personal, om leveransen gick bra till.

Allt det här mäter vi och analyserar, det är en överlevnadsfråga. Vi måste ständigt vara på hugget och förbättra oss.

Alla äger allas kunder

→ Dyker det upp en kund med ett ärende, duger det inte att peka nedför rulltrappan och be dem leta sig fram själva. Oavsett var på firman man jobbar ska personalen kunna hantera en kund. Den som möter kunden äger ärendet tills det blivit omhändertaget av någon annan. Där ska det inte vara några glapp..

Planering är a och o

→ Vi jobbar med Volvo, Ford, Dacia, Renault och Jaguar. Från generalagenterna får vi leveranser med reservdelar tre gånger om dagen. När det gäller servicebokning har det blivit ganska populärt bland kunderna att vara inlagda i vår databas och bli kallade automatiskt via ett sms. Men för att det ska funka riktigt bra är planeringen viktig, att vi har gjort en behovsanalys. Det kan gå till på många sätt, till exempel via telefon eller när kunden beställer service på internet. ©