

## Fel signaler – amatörmässigt

Ditt varumärke är kundernas samlade uppfattning om företaget. Det innebär att bara genom att visa din logotyp får kunderna en bild av vad företaget står för t ex kvalitet, kompetens och servicetänkande. Att komma dit är ett långsiktigt arbete som kräver att alla i företaget präglas av samma anda. Att inte hålla tider och löften, att vara otydlig, ha sena och felaktiga fakturor är typiska exempel på saker som försämrar kundens bild av företaget. Ibland kan även utförda arbeten och brister i produkter ge kunden en negativ bild. Om det finns fyra skruvhål för att fästa något och den är fastsatt med två så är det i kundens ögon slarvigt. Detta oavsett om det håller eller inte. I alla affärer får du det du ser, dvs om en leverantör ser slö, slafsigt och oengagerad ut så kommer du inte att få en leverans som är "top of the line". Fundera på hur det fungerar i ditt företag och hur ni uppfattas av kunderna. Skillnaden mellan ett proffsigt agerande och ett slarvigt är liten i utförandet, men har stor betydelse för kundrelationen och lönsamheten.