

Vem ska bli nöjd?

Kunden kan inte veta allt och har inte alltid rätt. Men kunden har rätt att vara nöjd med leveransen. Om kunden inte vet eller förstår så måste en del av leveransen vara utbildning. I nästan all försäljning så är utbildning av kunden det kanske mest effektiva sättet att skapa merförsäljning och en varaktig kundrelation. Ju mer kunden förstår av din insats, desto större förutsättningar att få en nöjd kund och att ni kan utveckla affärsrelationen. Men om din inställning är att "de ändå inte begriper" så har du gjort två misstag. Det första är att du underskattar kunden, det andra att du överskattar dig själv. Båda två är effektiva sätt att förlora kunder. En kompletterande rysare är att om kunden inte förstår nyttan med det ni säljer, så förstår de fakturan. När den enda dialogen är runt priset, är slaget snart förlorat!

Kunden ska bli nöjd, så är det! Men hur säkerställer man att kunden blir nöjd. Det finns två vägar, dels att skapa rutiner(arbetsmetoder), gärna i ett kvalitetssystem, som gör att man undviker dagliga missar, dels att följa upp om kunderna fått det som de förväntat. I det första fallet är tidhållning ett utmärkt exempel. Har du sagt att leveransen ska ske kl. 12:00 så är det 12:00, inte 12:30 och skylla på trafiken eller något annat. Det visar bara att du prioriterat något annat än kunden. Genom att missa den första överenskommelsen, tiden, så börjar du tära på förtroendet och därmed starta på minus. I det andra fallet, uppföljningen, så är det bara att fråga, personligt eller genom undersökningar. Visa hellre intresse en gång för mycket än inte alls.