



# KUNDEMOTTAK

Salg • Service • Lønnsomhet

# Salg, Service og Lønnsomhet

Velkommen til kurs i kundemottak for bilbransjen, og du har lest helt riktig for det går faktisk å kombinere disse tre så viktige begrepene i din jobb i kundemottaket. Oppgaven som kundemottaker er hektisk, men samtidig så givende når du opplever at kunden er fornøyd og har fått hjelp med bilen sin. Eier, kunde og mekaniker er på hver sin måte involvert i din hverdag og ønsker at du skal gjøre oppgavene på best mulig måte.

Det som kjennetegner de beste er at de er flinke på gjennomføring, og de bruker muligheter de har til å påvirke lønnsomheten. I alle kjeder og samarbeidsformer vil «det er meg det kommer an på» gjelde og at mulighetene ligger der.

A/S Butikkutvikling ble etablert i 1991 av Lars Helgeland og har de senere år hatt mange oppdrag for bransjen. Vi ønsker å få frem gode og lønnsomme verksteder, der medarbeiderne har en sentral rolle for de som lykkes.

Butikkutvikling legger vekt på resultatmåling av de prosjekter som gjennomføres, ved å måle utvikling av salg / lønnsomhet i forbedringsprosesser. For å oppnå konkrete resultater er vi avhengig av langsiktig jobbing og partner relasjon med våre kjedekunder. Se på materialet i dette kurset som en ideliste for hvordan nettopp du kan heve service og lønnsomheten på ditt verksted.

Lars Helgeland  
Daglig leder og Partner  
[lars@butikkutvikling.com](mailto:lars@butikkutvikling.com)  
mobil 905 95 840

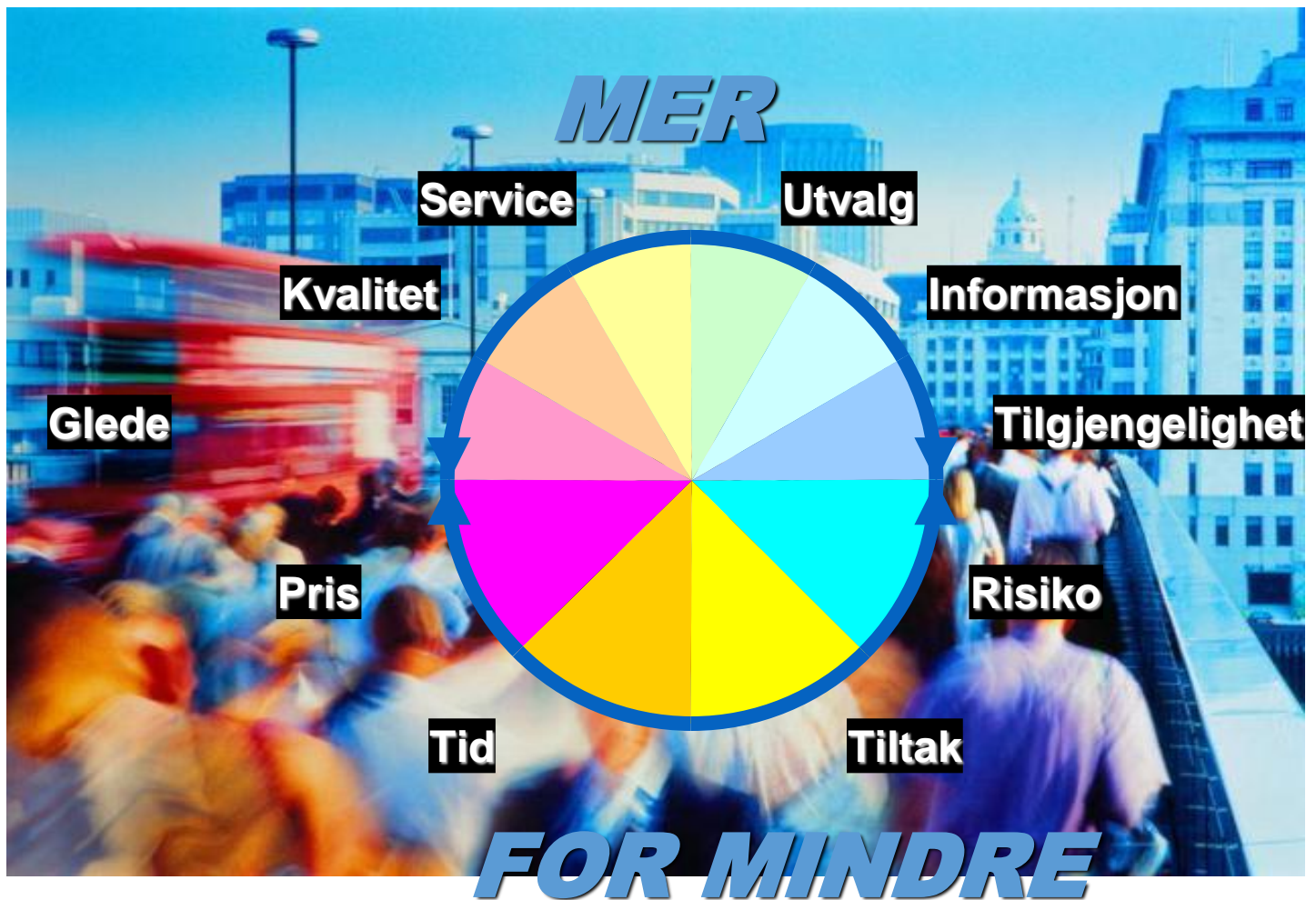
Ernst Kåre Dybing  
Partner Butikkutvikling  
[ernst.kare@butikkutvikling.com](mailto:ernst.kare@butikkutvikling.com)  
mobil 473 00 268

Kjetil Selvåg  
Partner Butikkutvikling  
[kjetil@butikkutvikling.com](mailto:kjetil@butikkutvikling.com)  
mobil 900 49 346

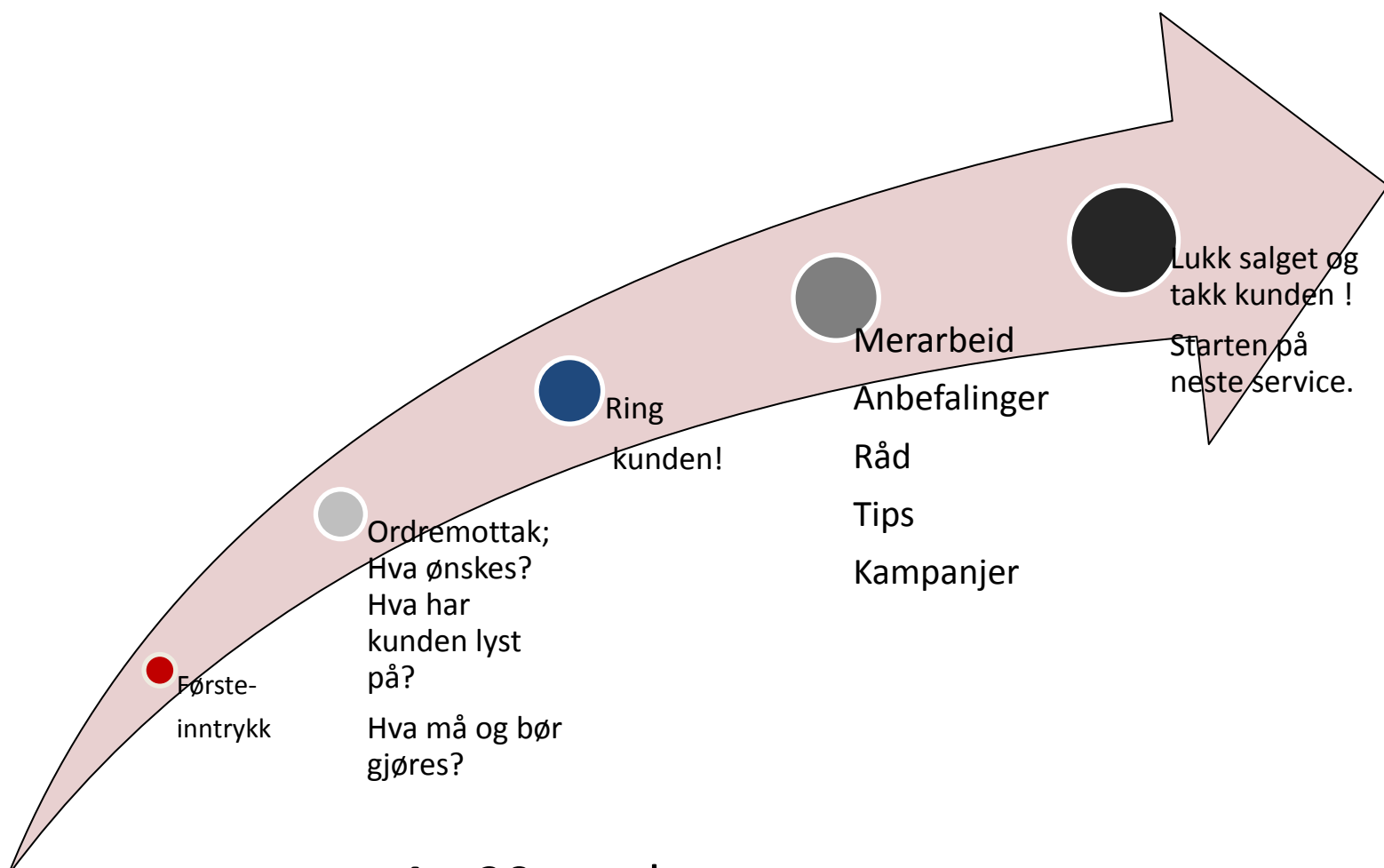


***Forventninger***

***Erfaringer***

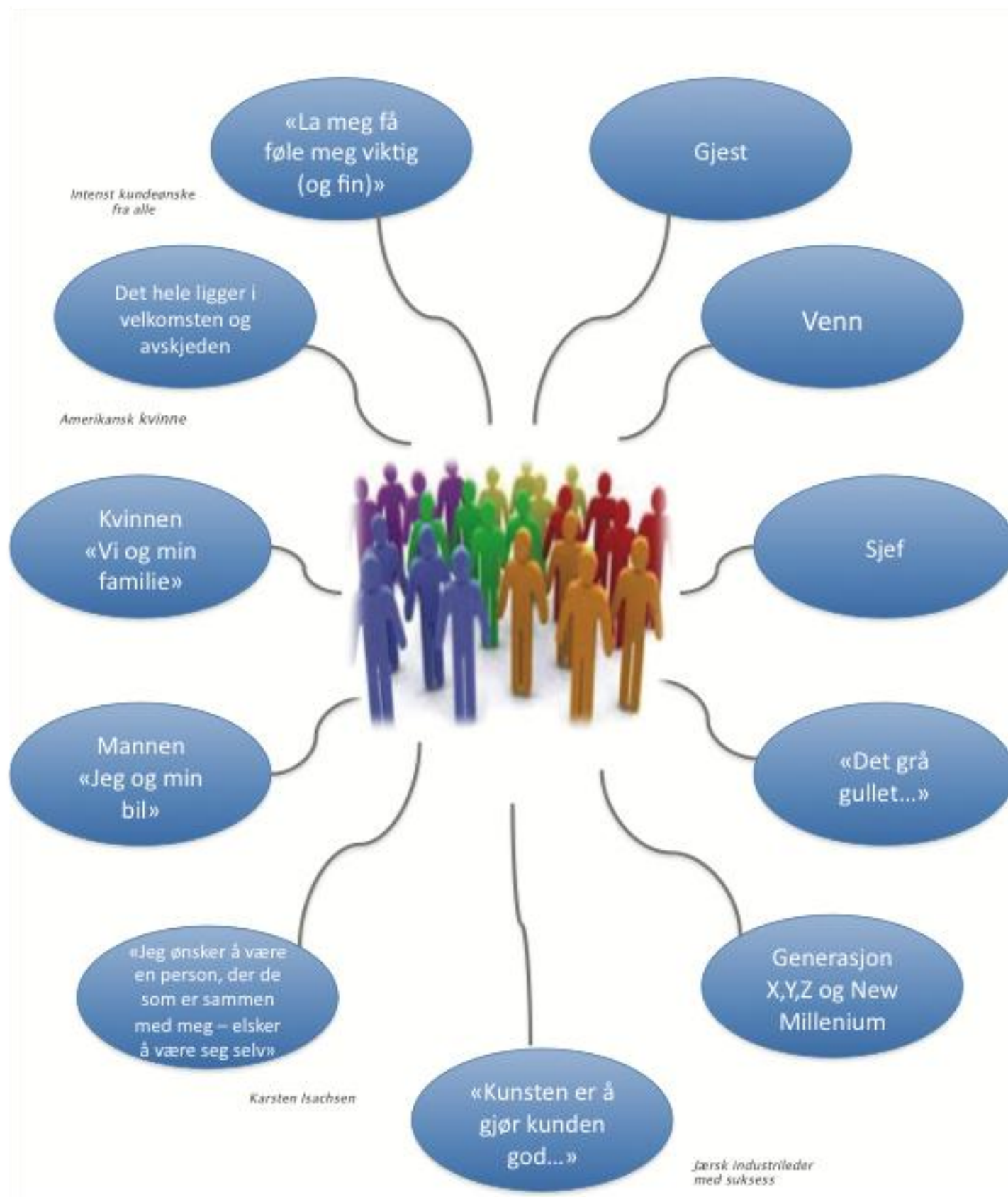


# Kundedialogen



- 4 x 20 regelen
- Kroppsholdning og tonefall er positiv
- Vi stiller de gode spørsmålene
- Vi lytter aktivt
- Vi er nøye med avslutningen

# “Kunden”





# Vår kundeservice

## 1. PRIS

Sluttsummen for servicen var lavere enn på andre verksteder

1

2

3

4

5

Entydig nei

Entydig ja

## 2. MATERIELL KVALITET

Bildelene som er brukt er av ypperste kvalitet, gyldig garanti

1

2

3

4

5

Entydig nei

Entydig ja

## 3. TID

Kort ventetid og rask avklaring for tid på min serviceforespørsel

1

2

3

4

5

Entydig nei

Entydig ja

## 4. PERSONLIG BEHANDLING

Jeg følte meg viktig som kunde

1

2

3

4

5

Entydig nei

Entydig ja



# SOFT - analyse

**Styrker**

**Svakheter**

**Muligheter**

**Trusler**

# Kundelojalitet



Følgende kan irritere kundene våre:

- 1).....
- 2).....
- 3).....
- 4).....
- 5).....

Anbefalte tips til å øke kundelojaliteten:

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....



# Verksted

	Resultat	%
Varesalg	3 506 400	
Servicearbeid	3 294 398	
Sum omsetning	6 800 798	100,00 %
Varekostnad, deler	2 546 698	
Bruttofortjeneste før Svinn	4 254 099	62,55 %
Registrert svinn	-51 006	0,75 %
Uregistrert svinn	-51 006	0,75 %
Bruttofortjeneste etter Svinn	4 152 087	61,05 %
Lønnskostnad	2 702 600	39,74 %
Avskrivninger	51 000	0,75 %
Husleie	480 800	7,07 %
Strøm	60 500	2,38 %
Renhold/div. lokalkostnader	50 300	0,74 %
Leie utstyr	62 500	0,92 %
Småanskaffelser	130 600	1,92 %
Arbeidstøy	15 000	0,22 %
Fremmede tjenester	136 000	2,00 %
Kontor, data, tlf etc	182 900	2,69 %
Drift bil	45 600	0,67 %
Markedsføring	74 800	1,10 %
Andre driftskostnader	115 600	1,70 %
Sum driftskostnader	4 108 200	60,41 %
Driftsresultat	43 888	0,65 %
Finansposter	-43 591	-0,64 %
Resultat	297	0,00 %

1) Snattsalg varer,deler

Snittsalg:

Ekspederte kunder

Omsetning:

1 948
1 800
3 506 400

2) Lønnskostnad - Salg av dekkservice

Antall timer / antall serviceoppdrag

Lønn pr time / snitt service pr kunde

Sum lønnskostnad

Lønnskostnad	Servicearbeid
10 598	4 393
255	750
2 702 600	3 294 398

# Verksted-konto

## 1. LOJALITET

Ambassadørkunde, knytter kunden til oss

## 2. TRYGGHET

Likviditet, enklere økonomisk planlegging, økonomisk gunstig

### Hent bilen uten å betale

Med Verksted-konto kan du føle deg trygg. Du bestemmer selv hvordan og når du vil betale, og uventede utgifter behøver ikke bety at månedens økonomiske planlegging ryker. Sjenerøse vilkår som 60 dagers avgiftsfri kreditt og 24 måneders rentefri avbetaling gjør Verksted-konto til en gunstig betalingsform som du kommer til å få stor glede av. Søk med en gang her – deretter er du klar til å handle.

Biler koster penger, også i form av reparasjoner og service. Iblant kan du planlegge verkstedbesøket, andre ganger kan behovet komme brått på. Så i stedet for å bli overrasket av uventede oppgaver, kan du nå fordele kostnadene og skaffe deg bedre planlegging med Verksted-konto. En måned etter at du har hentet bilen kan du velge å betale hele beløpet uten renter, eller fordele betalingen på tre måneder. Kontoen er selvfølgelig helt gratis uten årsavgifter!

### Verksted-konto gir deg mange fordeler:

- Inntil 60 dagers rentefri kreditt (fri måned + 30 dager)
- Inntil 24 måneders rentefri avbetaling.
- Kontoen er gratis.
- Ingen årsavgifter.



# Anbefaling; Når kunden ringer

- **Presenter verkstedet og kjeden**
- **Bruk eget fornavn**
- **Bruk navnet til kunden når det er naturlig**
- **Hva kan jeg hjelpe med?**
- **Dette trenger jeg av informasjon:**
  - mobil nummer = navn + adresse
  - reg. nr. = all bilinfo. som behøves
  - km-stand = nødvendig
  - mailadresse
  - fødselsdato?
  - historikk/kopi av servicehefte?
- **Spørsmål/innvendinger jeg skal kunne svare på**
  - nybilgaranti
  - info om deler original / vår kvalitet på deler
  - ulike betalingsformer
  - ekspert/kan min bil
- **Muligheter underveis**
  - Ulike servicepakker
  - Mersalgprodukter som vindusviskere, spylervæske, vask, bremseolje, topp-up, veihjelp etc.
  - Sjekke PKK?
- **Avslutningen**
  - påvirke en positiv beslutning, sett av tid
  - be eventuelt om å få ringe opp, sende mail
  - Ha en positiv tone og takk for samtalen/henvendelsen uansett utfall

## Tips 1

Smil i telefonen,  
kunden vil merke  
dette!

## Tips 2

Still åpne spørsmål  
og lytt intenst til hva  
kunden sier.

## Tips 3

Bruk positive ord,  
det skaper tillit.

## NB! Speil kunden!

- Tilpass salg og muligheter

# Anbefaling; Når kunden henvender seg via mail

**Start tilbakemeldingen med:**

- **Takk for henvendelsen**
- **For at jeg skal finne det riktige tilbudet til deg trenger jeg følgende opplysninger:**
  - telefon nummer
  - reg. nr.
  - km-stand
  - historikk/kopi servicehefte?
  - fødselsdato?
- **Legg også med (når dette er relevant)**
  - info om nybilgaranti
  - garanti/kvalitet på deler
  - info om betalingsmåter
  - vi «kan» deres bil
  - eventuelt alternative servicepakker
- **Foreslå en tid og ca tidsbruk**
- **Følg også kunden opp via telefon**
  - personlig
  - sms
- **Kontaktinfo**
  - Verksted
  - Mail, tlf. og adresse, evt. bruk link til kart

## Tips 1

Ha faste rutiner/tidspunkt for sjekk av mail

## Tips 2

Ha et fast punkt med relevante mersalgprodukter

# Slik svarer vi på mail

Takk for din henvendelse. Vi har mottatt følgende opplysninger fra deg:

Navn	
Mobiltelefon	
Epost	
Registreringsnummer	
Kilometerstand	
Arbeidsbeskrivelse	
Foretrukket innleveringsdag	

Vi ber deg sjekke disse opplysningene og gi oss en tilbakemelding om manglende eller feil utfylling.

**A** På grunnlag av din tilbakemelding kan vi gi deg følgende prisoverslag:

**B** For å kunne gi deg et så nøyaktig prisoverslag som mulig ber vi om følgende opplysninger i tillegg:

**A** Vår første ledige dag for å kunne utføre arbeidet er \_\_\_\_\_

Vi håper vårt tilbud vil være av interesse og ser frem til en bekreftelse fra deg.

Med vennlig hilsen  
Verkested as

Arne Andersen  
Kundeveileder  
Telefon 88 88 88 88

*Verkstedveien 10, Sandnes  
Våre åpningstider er man-fre 07:00-17:00  
Med Verksted-konto får du betalingsutsettelse inntil 60 dager uten ekstra kostnad.  
Be om vår Mobilitetsgaranti*

# Kampanjer

Avklart ved **mottak** av bilen

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Avklart ved **oppfølging** av kunden

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ofte er  
mersalg tegn  
på god service

Kampanjer, sesong og fokusområder

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

Våre salgsargumenter

.....

.....

.....

.....



# Den gode samtalen

Vennlighet

Relevans

Positivt om  
kundens bil

Skap  
trygghet!

Den gode  
oppstarten

Gjør  
kunden  
god!

Speil  
kunden

Still  
spørsmål

Ekthet

Empati



# Verkstedet som selger

## - mekanisk salg

- **God profilering** (skilt, klær og kundemottak)
- **Ryddig** og merket parkering
- God produktinformasjon - **Verksted fordeler**
- **Ryddig og rent**
- **Valgmulighet** service-pakke
- **Utstilling** varer / materiell
- **Verksted-konto**
- **“Det lille ekstra”**  
(kaffe, bord/stoler, aviser, fjernsyn, wlan etc.)



- Forbedringsområder på vårt verksted:

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

## Hos oss er mersalg en naturlig del av vår service!

- Å la vær, kan i verste fall være dårlig service

### **Våre mersalgprodukter er:**

- vindusviskere
- vindusspylervæske
- 
- 
- 
- 

### **Vår måte å få vist produktene er:**

- anbefale på telefon
- en tilleggsliste på mail
- ved mobil / kundemøte
- materiell

## **Gode tips ved avlevering av bil etter service/reperasjon**

- SMS info. om ferdig bil  
(pris, åpningstid og Verksted-konto)
- Gjennomgang av arbeid og faktura
- Anbefalinger fremover i tid
- Verksted-konto
- Avtalt oppfølging
- Reservere tid til neste service?
- Takke for oppdraget
- Positivt etterlatt sisteinntrykk  
= starten på neste kundemøte
- 12 mndr Veihjelp ved hovedservice

# ***Kasse og faktureringsoppgaver***

- Har du system som får med seg alt?
- Gi deg tid når du gir tilbud til kunden
- Psykologisk prissetting  
"de store beløp er det lite problem med,  
vær obs på småbeløp "
- Riktig første gang.....



# ***Styringsverktøy***

- Hjelp til planlegging
- Styring av oppdragene
- Bestilling av deler
- Mindre dødtid...
- Oversikt
- Fakturering
- Oppdrag på "vent .."
- Bruk dataverktøyet som er tilgjengelig på markedet.







**Mekonomen**



**BilXtra**

I samarbeid med

**BUTIKKUTVIKLING**