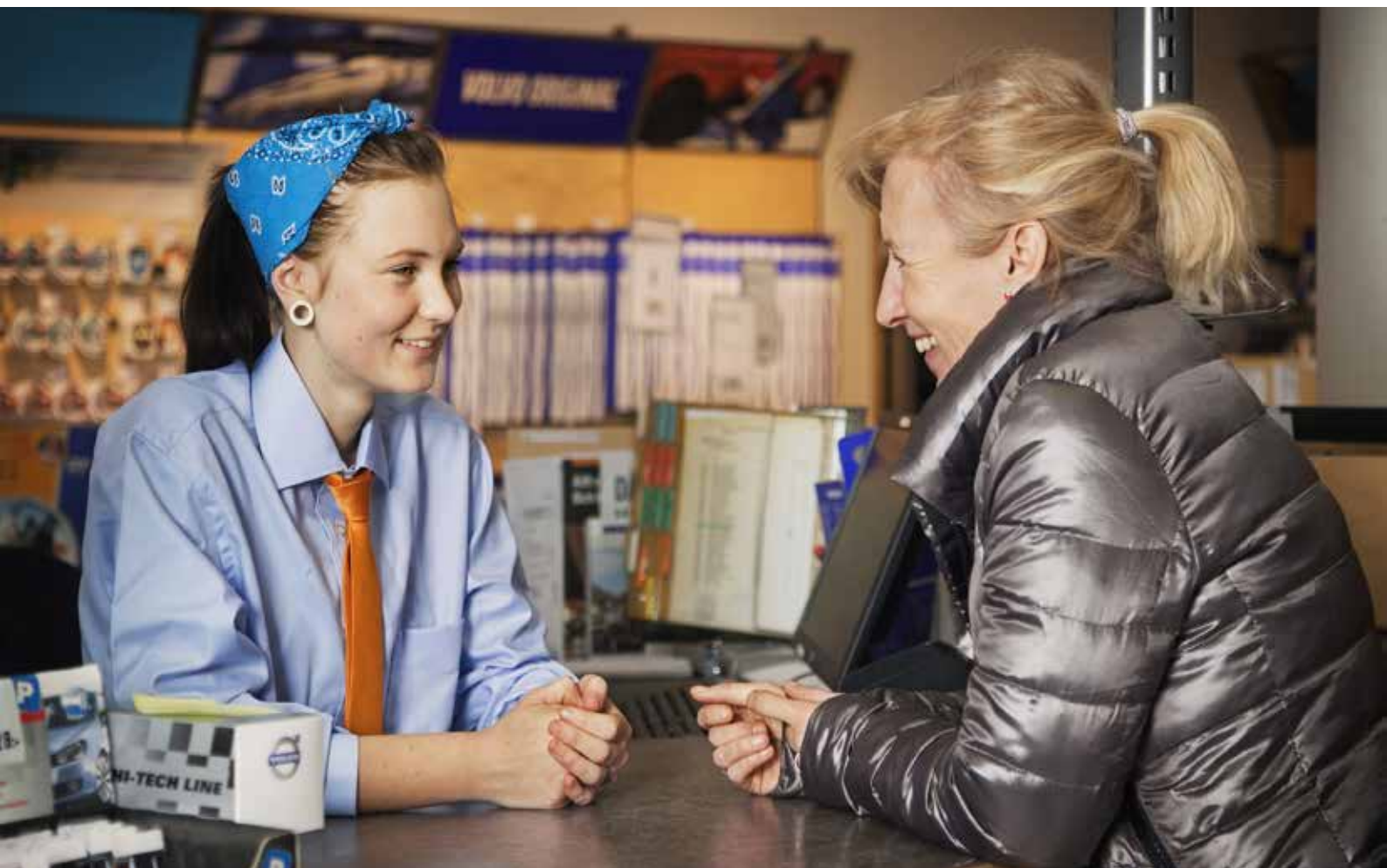


# Grundläggande kundvård i motorbranschen

Lärarhandledning



**TRANSPORTFÖRETAGEN**

# Lärarhandledning

## Kundvårdskunskap – en tillgång i den personliga kompetensen

Utvecklingen mot att allt fler inom bilserviceområdet har kundkontakt har pågått i många år. Det ställer krav på kompetens hos anställda i att bemöta kunder så att det ska bli en fördel för företaget och inte ett problem. Därför är det lika viktigt att bli bra på att bemöta kunder som att vara bra på att åtgärda bilarna.

Mycket i kundbemötandet baseras på sunt förnuft och respekt för kunden som person.

Låt eleverna öva sig i att tala med kunder genom att låta dem själva agera kund, kundmottagare respektive mekaniker.

### Lätt att lära sig grunderna – resten får erfarenheten addera

Den här boken ger med lättförståeliga texter och oftast humoristiska teckningar insikt i de grundläggande kunskaperna i den dagliga kommunikationen med verkstadens kunder.

Dessa kunskaper i grundläggande kundvård krävs att eleverna behärskar för att vara anställningsbara i branschens företag.

Boken beskriver också orsakssambandet mellan god kundvård och en positiv företagsutveckling.

Till varje kapitel finns några frågor som ger svar på om eleven tillägnat sig de viktigaste delarna i kapitlet.

Svaren finns sist här i lärarhandledningen.

### Öva kundkontakter på lektionerna

I boken finns många exempel på kundmöten där kunden framför sina önskemål (ofta besvärliga). Därefter följer tre alternativa svar. Eleverna ska läsa svaren och själva reflektera över vilket alternativ som är bäst. Därefter finns en kommentar till svaren som innehåller en analys av de olika svarsalternativens för- och nackdelar. I kommentarerna kan eleverna lära sig bl.a. hur man kan bemöta en kunds önskemål som man inte kan tillfredsställa, utan att göra kunden besviken, genom sunt resonemang och att komma med positiva alternativa förslag.

Det här kan ni öva i klassrummet genom att någon spelar kund och en annan t.ex. mekaniker.

Som lärare ger du ett ämne till den som spelar kund, d.v.s. du berättar vad han ska ta upp för problem men låter eleven formulera samtalet själv. Eleven som spelar t.ex. mekaniker får därefter hitta en lösning för hur hon/han ska föra samtalet och hur problemet ska lösas.

När scenen är klar ber ni övriga elever ge både positiv och negativ kritik samt komma med förbättringsåtgärder.

Det är viktigt att du som lärare, innan du startar övningen, berättar att det du ska bedöma är:

#### **Kroppsspråk**

Öppen och rakryggad, ser glad och serviceinriktad ut.

#### **Kontakt**

Tar snabbt ögonkontakt och behåller den under hela samtalet. Hälsar med någon trevlig öppningsfras.

#### **Talar tydligt**

Talar i lagom samtalston med huvudet vänt mot kunden. Trevlig och alert.

#### **Kundbemötande**

D.v.s. hur vänlig och serviceinriktad eleven är mot kunden. Vilken respekt eleven visar för kunden. Hur väl eleven tar reda på vad kunden behöver hjälp med, hur hon/han leder samtalet och presenterar förslag till lösningar på problemet.

Skriv gärna upp de fyra kraven, kroppsspråk, kontakt, tydligt tal och kundbemötandet på tavlan och fråga eleverna t.ex. hur bra hon/han har klarat sig på en skala 1 till 5. En sådan här övning kan göras ganska snabbt, där ni låter nya elever ta upp samma ämne eller väljer ett nytt. Låt så många som möjligt prova på olika roller med olika problem.



# Frågor och svar

## Kapitel 1. Varför kundvård?

*Vad skapar nöjda kunder?*

**Svar:**

Det som avgör om en kund blir nöjd beror på följande saker:

- hur bra ni lyckas ta reda på, analysera och tillfredsställa kundens behov
- hur snabbt ni utför jobbet
- kvaliteten på jobbet
- kundbemötandet
- priset.

*Hur tar du reda på om kunderna är nöjda?*

**Svar:**

Kvalitetsmätning t.ex. genom kundenkäter, är ett bra sätt. Ännu enklare är det att ställa frågan om kunden är nöjd eller om det är något mer hon/han önskar av oss.

*Vad har företaget som det kan konkurrera med?*

**Svar:**

Era konkurrensmedel kan vara både bra jobb, rätt pris och snabba leveranser men också av att ni är pålitliga, har hög serviceanda och ett trevligt kundbemötande. Den mest särskiljande faktorn kan vara överlägset kundbemötande.



## Kapitel 2. Kundprofiler och kundbemötande

*Vad innebär det att kunna "läsa av" kunder?*

**Svar:**

Det handlar om att utifrån en kunds yttre "signalement" skapa en bild av vad det är för sorts person ni har framför er. Synintrycken kompletteras med frågor där ni säkerställer att ni uppfattat kundens önsknings korrekt.



*Hur hanterar du en superstressad kund som viftar med bilnycklarna bakom ryggen på den kund du just nu talar med?*

**Svar:**

Börja med att be din nuvarande kund om några sekunders uppehåll. Fråga snabbt den stressade kunden vad hon/han önskar, ta kortfattat alla upplysningar för att kunna återkomma senare. När du återgår till den första kunden bör du be om ursäkt för uppehållet innan du fortsätter samtalet.

*Hur svarar du när en kund kommer in och säger att det är oljud i motorn, påstår sig veta felet och frågar vad du ska ha för att fixa ventilerna?*

**Svar:**

Börja med att reservera dig för om det inte skulle vara det fel kunden påstår. D.v.s. att du säger att du kan göra som kunden säger men då får hon/han också stå för merkostnaden om det visar sig vara fel. Notera noga dag och klockslag för när kunden delgavs det ställningstagandet. Det är ett bra sätt att ha "ryggen fri".

*Om du åtgärdat en bil efter beskrivning av kund och felet är kvar, hur hanterar du det?*

**Svar:**

Börja med att beklaga men också påminna om din reservation. Därefter får du angripa problemet som det skulle gjorts från början, d.v.s. först ställa en vanlig diagnos efter det att du gått igenom bilen.

**Hur gör du om en kund kommer in och bara vill ha hjälp med att ta reda på vad det är för fel på bilen, men själv vill fixa felet?**

**Svar:**

Förklara för kunden att då kan diagnosen bara bli preliminär. Motivera reservationen med er policy – att alltid göra rätt. Förklara att om du själv gör jobbet kan du kompensera för en eventuellt felaktig diagnos. Men det går inte om du bara ska ställa en diagnos och någon annan gör jobbet. Därför är diagnosen bara preliminär.

**Om en kund med pondus nästan kräver att du tar hans bil med förtur, hur svarar du?**

**Svar:**

Det första ni ska förvissa er om är om kunden enligt företagsledningen ska särbehandlas som VIP-kund. Om inte, då gäller det att vara pedagogisk och diplomatisk,

t.ex. ni säger till kunden:

Du är inte betjänt av ett leveranslöfte vi inte kan hålla – eller hur? Vi önskar naturligtvis att vi kunde säga att vi prioriterar din bil och skjuter på leveransen av andra.

Men det skulle innebära att vi tillfredsställer en kund, d.v.s. dig, men inte håller vad vi lovat mot flera andra. Det är inte just. Och du vet säkert att det inte är en hållbar kundpolicy.

Avsluta med att erbjuda en hyrbil.

**Hur hjälper du kunder som har svårt att förklara vad de behöver hjälp med?**

**Svar:**

Det bästa sättet är att ställa frågor, eller kanske att ta en provtur där kunden får chans att visa var problemet ligger.

**Om du har föreslagit ett byte av en sliten detalj och kunden tvekar – hur argumenterar du då?**

**Svar:**

Tala om vad som sannolikt kommer att inträffa. Beskriv konsekvenserna, för bilen, för föraren – som kanske kan bli stående, och tala om det ekonomiska i att göra det nu i stället för senare. Kolla om tveksamheten har sin bakgrund i ekonomi, och vad det i så fall finns för alternativ, ny eller begagnad detalj, avbetalning m.m.

**Hur hanterar du en kund som är tydligt negativ mot företaget, men i samtalet med dig ändå inte talar om varför?**

**Svar:**

Jag ställer raka frågor, som t.ex:

- Vad beror ...?
- Vad kan vi göra ...?

**Du ska ta betalt av en kund, men kunden vill ha åtgärderna mer detaljerat förklarade och det står fem personer i kundmottagningen och väntar på sin tur och ser otåliga ut. Hur löser du problemet?**

**Svar:**

Be att någon av dina kollegor tar hand om de övriga kunderna under den tid det tar att ge din kund tillfredsställande information.

Vid vilka tillfällen passar det att ha ett mer ”säljande” samtal, det vill säga fråga om det är något mer kunden vill ha hjälp med eller komma med erbjudanden?

**Svar:**

När både du och kunden har tid till det. T.ex. när du lämnar över nycklarna och säkerställt att kunden är nöjd och där- efter frågar du om ditt erbjudande kan vara intressant.



## **Kapitel 3. Personkänsla och säljkunskap**

**Varför är det bra att allt fler i ett bilföretag har kundkontakt?**

**Svar:**

För företaget är det en rationalisering att inte behöva ha en speciell tjänst som kundmottagare. För den anställde, t.ex. en mekaniker, blir det enklare att ställa frågor om det som behöver åtgärdas. Arbetsinnehållet breddas, och förståelsen för kundens behov ökar liksom det personliga ansvaret. För bilägaren känns det bra att direkt kunna prata med den som åtgärdar bilen.

**Vad finns det för risker med att allt fler i ett företag har kundkontakt?**

**Svar:**

Om den anställde är direkt olämplig att hantera kundkontakter och inte har fått utbildning i kundbemötande, så är risken uppenbar att hon/han kan ”sabba” en god relation med kunden. Då är också risken stor att kunden vänder sig till en konkurrent.

## Nämn några krav på en kundmottagare.

### Svar:

En kundmottagare ska kunna:

- på ett trevligt sätt ta reda på vad kunden vill få hjälp med
- hitta en tid för åtgärd som passar både kund och verkstad
- ta fram en offert och presentera den för kund
- kontrollera att jobbet blir korrekt utfört
- meddela att bilen är klar
- ta betalt, förklara vad som är gjort och säkerställa att kunden är nöjd.

## Vad är det största felet du kan göra i relation till kunderna?

### Svar:

Att inte göra kunden nöjd.

## Vad gör du för att skapa en god relation till kunderna?

### Svar:

Det görs genom ett bra jobb, på lovad tid, till rätt pris och på ett trevligt sätt.

Och att säkerställa genom frågor att kunden är nöjd, eller om hon/han önskar något mer.

## Nämn så många saker du vet som kunderna har rätt att kräva av företaget.

### Svar:

En kund har rätt att kräva att jag:

- gör bra jobb - till rimligt pris och på utlovad tid
- är pålitlig - gör vad jag lovat
- ställer upp - är tjänstvillig
- är trevlig och lätt att ha att göra med.

## Hur ska kunderna uppleva kontakten med dig om du har behandlat dem på ett kundvårdande sätt?

### Svar:

Kunden ska känna sig positiv och gilla dig. Kunden ska också känna sig säker på att få ett kvalitetsjobb gjort problemfritt, till rätt pris och på utlovad tid.

## På vilket sätt kan du påverka din egen attityd?

### Svar:

Genom att öva mig i att vara positiv, att komma med positiva förslag, att se mina medmänniskor med positiva ögon och ge dem uppskattande omdömen.

## Räkna upp de fem punkter som ska uppfyllas när du "tar" kunder och beskriv innehållet i dem kortfattat.

### Svar:

Läsa av - lyssna - ge förslag - leda till beslut - säkerställa.

Det betyder:

- läsa av kunden, bedöma kundprofil och passande
- bemötande
- lyssna av kundens behov
- ge förslag på lösning, leveranstid och pris
- leda kunden till köpbeslut – åtgärda/sälja
- säkerställa att kunden är nöjd och ta betalt på ett
- sätt som gör att kunden vill återkomma.

## Hur ska en reklamation hanteras?

### Svar:

Reklamationshanteringen kan delas in i två delar:

1. hur vi hanterar kundens problem
2. hur vi agerar internt för att det inte ska upprepas.

Om reklamationen är motiverad, d.v.s. kunden har rätt i sin klagan, gäller:

- A. be om ursäkt och ge en förklaring
- B. rätta till felet omedelbart - med högsta prioritet.



## Kapitel 4. Kvalitet i kundvården

**Räkna upp saker som du anser är exempel på kvalitet i kundvården.**

**Svar:**

- Att alltid göra ett bra jobb
- Att alltid tala sanning
- Hålla löften
- Att göra så få fel som möjligt
- Att ha hög detaljfinish på lokaler, klädsel, kundrelationer m.m, hög punktlighet, och ett "system" som håller koll på att det fortsättningsvis förblir så.

**Om du skrapat lacken på kundens bil (men bara lite och på ett ställe som knappast syns), hur gör du då?**

**Svar:**

Talar med arbetsledningen om hur det ska presenteras för kunden och hur kunden ska kompenseras. Kunden ska alltid kunna lita på er, att ni är pålitliga och talar sanning.

En kund vill ha ett leveransbesked och du har rätt att själv bestämma och ge kunden det beskedet. Du bedömer att jobbet ska kunna vara klart i morgon, en halvtimme innan du slutar.

**Vilket besked ger du kunden?**

**Svar:**

Om inte kunden har uttryckt ett starkt önskemål om extra-snabb leverans, ge då för säkerhets skull kunden beskedet att bilen blir klar dagen därpå. Blir bilen klar tidigare är det bara att ringa och ge kunden det positiva beskedet, i stället för ett negativt besked om en missad leveranstid.

Ge förslag på hur du bör hantera återkommande fel hos medarbetarna.

Inför rutiner som minskar fel, t.ex. dagliga enkla informella samtal om fel som gjorts eller saker som kan förbättras.

Återkommande fel är systemfel i er arbetsorganisation och sliter på god arbetsmoral. Sök grundorsaken till återkommande fel och åtgärda det. Systematiska metoder som byggs från erfarenheter är den viktigaste åtgärden för att kunna ge god kundvård.

**Räkna upp saker som du anser har betydelse för hur snabbt ett jobb går att göra.**

**Svar:**

- God ordning i lokalen, bra verktyg på rätt plats
- Genomtänkt arbetsplanering
- Att rätt delar finns på plats när jag behöver dem.

**Hur förbättrar du en kollegas bristande kundvårdskompetens?**

**Svar:**

Genom att på ett positivt sätt påtala hennes/hans brister, och därefter ge exempel på hur hon/han bör hantera och samtala med kunden. Man kan också be kollegan lyssna på bra föredömen och ta efter.



## Kapitel 5. Lojala kunder

**Vad är de vanligaste orsakerna till att kunder återkommer?**

**Svar:**

Den överlägset vanligaste orsaken till att en kund återkommer och blir lojal kund, är att kunden är så nöjd med er att alla andra alternativ är sämre.

De återkommer för att ni:

- gör bra jobb - till rimligt pris och på utlovad tid
- är pålitliga - gör vad ni lovat
- ställer upp - är tjänstvilliga
- är trevliga och lätta att ha att göra med.

**Nämna några detaljer i ett företags leveransprogram som påverkar hur konkurrenskraftigt företaget är.**

**Svar:**

Det kan vara saker som:

- kortare leveranstider
- modernare utrustning
- kvalitativare jobb
- fler mervärden
- välutbildade medarbetare
- servicemedvetnare medarbetare
- konkurrenskraftigare priser

*Vad behöver en företagare inom bilservice-sektorn hålla koll på ur konkurrenssynpunkt?*

**Svar:**

Konkurrenternas :

- prissättning
- erbjudanden
- kundbemötande
- marknadsföring
- branschens utveckling.



## **Kapitel 6. Företagets kundpolicy**

*Vad har en chef för betydelse för kundvården, vad är chefens uppgifter gentemot de anställda?*

**Svar:**

Fungera som föredöme, föregå med gott exempel, stimulera till en allt bättre kundvård och kontrollera att allt på företaget håller den kvalitet som ni lagt fast ska gälla. Hon/han ska naturligtvis också se till att de anställda får de rätta förutsättningarna för att hålla kvaliteten, bl.a. genom internutbildningar.

*Varför bör företagets kundvårdspolicy finnas i skrift?*

**Svar:**

För att alla ska kunna ta del av den. Speciellt gäller det nyanställda. Företagsledningen kan inte begära att medarbetarna ska gissa sig till vilken policy som gäller.

*Vad är det för företagsspecifika regler inom kundvård, som inte står i den här boken, men som du bör fråga din chef om?*

**Svar:**

Företags specifika regler för VIP-kunder, vilka som är VIP-kunder och hur de ska bemötas.

*Vad bör de anställda göra för att alltid hålla en hög kvalitet i kundvården?*

**Svar:**

Införa dagliga rutiner som garanti för att kvaliteten på kundvårdens alla aspekter hålls kontinuerligt hög.

*Hur märker du att kunderna är missnöjda med företagets kundvård?*

**Svar:**

Det märker man vanligen inte. Kunden byter leverantör utan att klaga. Därför är det viktigt att fråga om kunden är nöjd.

*Hur ska du veta om du behandlar kunderna bra?*

**Svar:**

Med vanlig normal känslighet bör man registrera om kunden är missnöjd. Och då gäller det att fråga och göra det på ett sätt som underlättar för kunden att uttrycka sitt missnöje. Att använda enkäter – med jämna mellanrum – är också ett bra sätt att fråga om graden av nöjdhet.

*Vad kan du som anställd göra för att garantera att du håller en hög nivå på kundvården?*

**Svar:**

Hålla koll på hur kollegorna hanterar kunder. Att inte dra sig för att rätta till fel hos varandra, men att göra det med positiva förbättringsförslag.

## **Att ta reda på under din APL**

Hur är din APL-plats kundmottagande organiserat? Är det en traditionell kundmottagning med kunddisk och separat kundmottagare? Eller har kunderna direktkontakt med sin "egen" mekaniker? Din uppgift blir att ta reda på det och hur det fungerar.

*Varför har företaget valt det system de nu använder?*

*Vilka är för- respektive nackdelarna?*

**Transportföretagen**

Box 5384

102 49 Stockholm

**Besöksadress** Storgatan 19

**Tel** 08 762 71 00

kompetens@transportforetagen.se

transportforetagen.se



**TRANSPORTFÖRETAGEN**