

Så vill kunderna bli bemötta

Bioenergi bad några installatörer förklara hur de arbetar för att se till att deras kunder blir nöjda från den första kontakten till service och bränsleleveranser under anläggningens livstid.

Installatörerna fick följande fem frågor

1. På vilket sätt bemöter du kunden vid första kontakten?
2. Kan kunden köpa ett koncept av er med hela leveransen inkl bränsle och service?
3. Hur hanteras kunder med problem, på vilket sätt kan ni hjälpa till och hur fort får kunden service?
4. Hur jobbar ni för att göra bioenergikonceptet intressantare både för kund och för er själva? Marknadsföring? Paket med acktank och solfångare till pannan?
5. Vilka faktorer är viktigast för att kunden ska bli nöjd? Hur jobbar ni med dessa faktorer?

"Kunderna är mycket medvetna om vad pellets är"

Svar 1. I dagens läge så är det så att kunderna är mycket medvetna om vad pellets är för något, dom vet att pellet är till för att värma fastigheten samt att det är mycket billigare än olja och el.

Frågan som kunden ofta ställer är hur fungerar det "hos mig", fungerar det att elda i den och den pannan osv.

Nästan till 100 procent så gör jag ett kundbesök för att på plats se hur vi kan lösa pelletseldningen hos kunden så att vederbörande får så lite arbete som möjligt.

Svar 2. Vi kan lösa hela uppvärmningen med olika paket av utrustningar, med montering av förråd samt leverans av pellets och även service. Vi har också olika finansieringsalternativ på utrustningar, samt även på pelletsleveranser.



När pannan funkar är det skönt att inte vara i pannrummet.

letsleveranser.

Svar 3. Telefonen är alltid påslagen så kan vi lösa problem som uppstår via telefon, eller så får kunden besök för att avhjälpa problemet så snart som möjligt även på helgdagar.

Svar 4. Marknadsföringen från min sida består i bland annat reklam i Radiocity som täcker ett

stort lyssnarområde där jag har min verksamhet, från Örebro nästan fram till Karlstad och även söder och norr ut. Dessutom annonserar jag i olika tidningar, reklamblad samt har haft öppet hus på firman med energirådgivare och olika representanter från tillverkare av pelletsbrännare och kaminer. Det senaste var nationella pelletsdagarna 25-26 Februari och det kom mycket besökare. Jag kommer också att göra en pelletsdag längre fram i vår, och till hösten är det tänkt.

Vad det gäller solenergi så görs alltid ett hembesök för det är så olika på varje fastighet.

Svar 5. Att alla kunder är viktiga och kunden är i centrum. Varje kund har vänner och släkt som talas vid om att pelletsvärme är

bra och att dom skall kontakta oss för vi alltid är servicevänliga och ställer alltid upp. Det här har jag fått bevis för via "dagens ros" samt att den nya kunden har fått rekommendationer att kontakta oss för en bra lösning.

Hur gör leverantörer av pelletsbrännaruutrustningar där kunder köper på postorder hur ställer dom upp med service till dom där det är många mil till kunden? Jag har flera exempel på sådana kunder som får "obefintlig service". De kunderna är inte glada när problemen dyker upp, för ofta klarar de inte att reparera utrustningen själva, de var bara glada när dom köpte utrustningen eftersom den var billigare.

Bo Söderling, DBOs - Degerfors Bio-bränsle och Oljebrännarservice.

"Kunden ska kunna få allt"

Svar 1. Vid första mötet förs en allmän diskussion om pellets, panna, brännare och pannrummet.

Svar 2. Min affärsidé är att kunden skall kunna få allt från skorsten, pannbyte, brännarbyte och leverans av pellets.

Svar 3. Mina kunder får omedelbar hjälp per telefon eller hembesök enligt överenskommelse

Svar 4. Att ha nöjda kunder, att



En felfri anläggning kan ge en så här nöjd kund och med bra kundkontakt får installatören reda på hur anläggningen fungerar.

anläggningarna ska se snygga ut, att ha bra relationer till sotare och energirådgivare. Jag monterar idag acktank och solfångare.

Svar 5. En nöjd kund skall ha en felfri anläggning och ha möjligheten att ringa och prata i samband med köp av pellets. Med detta system får jag reda på hur anläggningen fungerar och har bra kontakt med min kundkrets. *Sven Lassen, Saltek Pellet & Service, Grästorps.*