

Supernöjda kunder – tack vare analys

En av landets största bilhandlare har en hög ambition: De vill ha supernöjda kunder.

Vägen dit heter IPU Profilanalys®.

– Det här är faktiskt första utbildningen som jag märker att alla direkt tar till sig och har nytta av, säger Mikael Blomqvist, servicechef.

Svenska Bil har alltid haft ett stort fokus på sina kundkontakter och gör just nu en stor satsning på all servicepersonal som möter kunder. Målet är att få ”supernöjda kunder” och för Svenska Bil handlar det mycket om hur vi beter oss i mötet med kunden.

– Det här bekräftades mycket då vi gjorde en fokusgrupp-undersökning med kunder. Den visade klart att den attityd som de bemöttes av hos oss var avgörande för om de skulle känna sig nöjda eller inte, säger Mikael Blomqvist, som ansvarar för satsningen. Som servicechef ansvarar han för att kunderna ska vara nöjda. Med 10 000 sålda bilar varje år och löpande service och reparationer på dessa uppstår det självklart situationer som inte alltid är positiva.

Frustrationer

– Vi lever i en värld där människor faktiskt inte har tid med problem. Många har dagarna fyllda från morgon till kväll och om det blir problem med bilen, som man förväntar sig fungera klanderfritt, skapar det en stark frustration. Den frustrationen ska vi många gånger hantera och det är lätt att ta den personligt när man jobbar med service, konstaterar Mikael.

– Med den utgångspunkten tycker jag att IPU Profilanalys® är lysande. Det utgår från individen. Man lär känna sig själv och med den utgångspunkten också andra. Det blir lätt att förstå att konflikter inte behöver handla om just bilens service.

Lätt att förstå

Mikael kom själv i kontakt med IPU Profilanalys® i den ledarskapsutbildning som konsulten



Mikael Blomqvist är nöjd. Hans servicepersonal är nöjd. Men framförallt är kunderna ännu nöjdare än tidigare.

Ulf Larsson, på Alliera Sälj- och ledarutveckling, genomförde i företaget.

– Jag har själv arbetat med utbildning och märkte hur lätt det var att förstå så svåra saker som våra beteenden. Så Ulf Larsson och IPU Profilanalys® fick bli nyckeln i den servicekurs, ”Supernöjd kund” vi sjösatte, berättar Mikael. Den kursen ska alla de, cirka 150 medarbetare, som möter kunder på servicesidan gå.

Kursen går i två steg, men redan när hälften av servicepersonalen bara gått första delen märker Mikael en förändring.

Många nöjdare

Det märks på flera olika sätt.

– Först och främst hör jag det när jag möter medarbetarna. De pratar i färger, stämningen är positivare och många säger att de direkt har

haft nytta av det som det lärt sig om sig själva och andra, säger Mikael.

– Betygen på utbildningen är också i särklass när medarbetarna utvärderar den. Ulf Larsson och innehållet är enormt uppskattat.

Sist, men inte minst, är Svenska bil mycket noggranna med att göra mätningar och genomför exempelvis nära 5 000 kundmätningar varje år.

– Och ja, de mätningarna visar också att kunderna märker av en klart förbättrad attityd, konstaterar en nöjd Mikael Blomqvist.

Störst i världen...

Svenska Bil ägs av finländska företaget Metro Auto Oy är världens största Saab-handlare. Det är Nordens största Opel-handlare och tillsammans med Metro Auto Oy är Svenska Bil Europas största Chevrolet-handlare. Inom Svenska Bil arbetar över 450 personer.