

KUNDEREJSEN OG DEN GODE PROCES

FRA FØRSTE KONTAKT TIL AFLEVERING

1.

FØRSTE KONTAKT

Første kontakt er vigtig

- Spørg til og vurdér opgaven
- Gentag mødeaftale
- Få kundens kontaktoplysninger

2.

FØRSTE MØDE

Det gode kundemøde

- Vær forberedt
- Kom til tiden
- Vær imødekommende
- Inspirer med muligheder
- Stil spørgsmål
- Afstem næste step
- Aftalt tidspunkt for tilbud

3.

SEND TILBUD

Præcist & fyldestgørende tilbud

- Beskriv opgaven grundigt og brug gerne ord fra mødet
- Beskriv proces og plan
- Brug tidsrum i stedet for plan
- Nævn KS-system
- Tilføj eventuelle bilag, estimeret pris, samhandelsbetingelser

4.

VED ACCEPT

Ordrebekræftelse

- Send ordrebekræftelse til underskrift med reference til tilbud
- Opstart KS-projekt

5.

NÅR VI 'LEVERER'

Ordentlighed & professionalisme

- Oplys kunden om eventuelle ændringer, altid på forkant
- Sikre noter til deltagere på byggemøder
- Behandl medarbejdere ordentligt
- Hold byggepladsen ryddelig

6.

VED AFLEVERING

Bliv husket på en god aflevering

- Afslut overlevering med KS-rapport
- Levér eventuelle oplysninger og bilagsdokumenter
- Tak for et godt samarbejde

7.

KUNDEPLEJE

Få tilfredse & loyale kunder ved opfølgning

- Hav et system for opfølgning



I netværket af RHEINZINK certificerede vil vi kendes på, at kunderne oplever ensartet, høj kvalitet i alle led. På denne plakater kan du se resultatet af vores fælles proces med at beskrive den gode "kunderejse" fra første møde til projektafslutning og opfølgning.