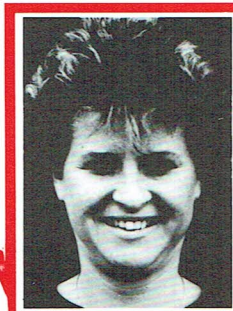




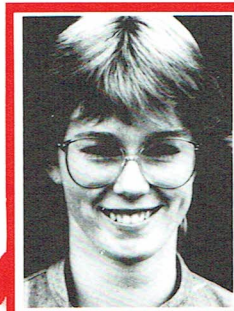
Erika Pettersson



Anna-Carin Freding



Anette Erlandsson



Carina Norén



Anette Hansson

*Service, det är en mycket väsentlig del av alla de faktorer som skiljer bra affärer från mindre bra, menar marknadschef Kjell-Åke Svärd.*

## Nu tar kundteamet ett samlat grepp

Kinnasands nya kundteam är ett alert gäng som alltid finns till hands för att lyssna, ge råd och givetvis se till att kundkontakterna blir så smidiga och korrekta som möjligt.

Den nya kundservicen genom Marianne Aspeflo, har kommit till för att ytterligare stimulera kontakterna med våra kunder.

— Det är inte bara frågan om rena kundspörsmål utan också om Kinnasands omsorg om de personer vi har förmånen att göra affärer med, menar marknadschef Kjell-Åke Svärd. Ser-

vice i en vidare bemärkelse också efter det att ett köp är avslutat.

Företaget har fått spontan och värdefull "back up" av de egna försäljarna på order.

Redan tidigt i höstas satte sig tjejkerna på orderkontoret ner och funderade ut hur de skulle kunna förbättra sina kundkontakter i telefon.

— Det är oss kunderna träffar på telefon, resonerade man. Och det är vårt uppträdande kunden minns när han/hon lägger på luren.

— Det viktigaste är då att han har ett korrekt besked med sig när samtalet avslutas, menar ordertjejkerna.

— Där vill vi också gärna passa på att bjuda på all den vänlighet som vi har inom oss. Vi är ju en betydande del av Kinnasands ansikte utåt.

Resultatet har blivit ett kundteam med väl fungerande rutiner, från det att kunden ringer till växeln till det att han har sitt besked. Växeln, kundservicen och ordertjejkerna (mer korrekt säljarna) har resonert sig samman om en hel rad detaljer. Alla dessa detaljer har de sett med utgångspunkt från den kund som ringer upp. Vad man själv som kund skulle kräva av smidighet.

Ett mycket gott initiativ som har kommit upp helt spontant.

Snacka om service. Det är bla med service vi även i fortsättningen skall hålla konkurrenterna flera steg efter.



Marianne Aspeflo



Carina Lagerström



Kinnasands kundteam vill nu riktigt få rå om Dig...

KUND & ORDERSERVICE