

God service er gratis

Alle liker å få god service, men alle er ikke like bevisste på å yte service av den grunn.

■ I disse tider hvor media er full av historier om nedtrapping og bedrifter som går overende, var det fascinerende å være på båtmessa «Sjøen for alle», både for å se og observere. Det er nemlig milevis forskjell på entusiasmen og gleden hos de som hadde sin jobb der.

Vi hadde etter en fantastisk artikkel i Båt-magasinet fattet interesse for en båt som vi trodde kunne dekke vårt behov. Båten hadde bare fått smilemunn så vi gledet oss til å se den.

Vi gikk forventningsfulle ombord i båten. Der satt en representant for båtbyggeriet og en kar fra en av de andre utstillerne. De var tydelig opptatt av å prate seg i mellom og ensat ikke oss. Jeg prøvde noen ganger å få øyekontakt i håp om at selger skulle ta kontakt, men nei. De var jo så opptatt med sin samtale.

Det var sikkert en god samtale, men etter ti minutter hvor vi hadde vært båten rundt, gikk vi. Selv da vi gikk fikk vi ikke noe form for et nikk, ha det bra, eller et lite spørsmål om det var noe av interesse? Nei, de var opptatt med sitt og lot både oss og de andre om bord klare seg selv.

Senere gikk vi videre på messa og kom til Viknes. De var veldig interesserte og spurte om vi ville se? Vi sa at båten ikke var av interesse, men at det hadde vært artig å se! De viste oss rundt i to båter og tok seg av oss som om pengene våre skulle ha hengt ut av baklomma.

Det var hyggelig å se at det også var noen våkne utstillere der, som var stolte av produktet sitt. Deres innsats gjorde at vi ble interesserte og entusiastiske i forhold til det vi så. Jeg lurte på om det av noen kalles for god kundebehandling eller salg?

Vi gikk videre til Risørs stand hvor representantene sto i midtgangen og tok oss i mot med fiskesuppe, sang og sprudlende humør. Da var det gøy å være på messe. Det å møte noen som var på messa for å få til noe, var herlig å se.

En misfornøyd kunde forteller det i snitt til ni stykker, mens en fornøyd kunde bare forteller det til to! Det å ta seg av gjestene eller de besøkende er med andre ord en rimelig investering. I hvert fall når man har kostet på seg en messestand.

– En misfornøyd kunde forteller det i snitt til ni stykker, mens en fornøyd kunde bare forteller det til to.

Dette med god service gjelder i alle yrker uansett hva vi driver med. Gir man det lille ekstra blir det lagt merke til og satt pris på. Det er ikke sikkert at noen skriver om det i avisa. Det er likevel tross alt bedre at det er to som får vite at det var bra enn at det er ni som får vite at det var dårlig.

Etter båtmessa var jeg i kontakt med Helly Hansen med spørsmål om de kunne lage en kalesjebøyle til båten vår. En oppgave som jeg regnet med at de helst ville være foruten. Stort selskap som de er. Men Sverre som jobber der laget bøylene og løste mitt behov raskt og effektivt. Etter å ha sett Sverre sin måte å behandle meg som kunde på tenkte jeg:



– Wow, dette er jo bare helt rått.

Man blir så glad når noen tar deg i mot, som om de bare har stått og ventet på at akkurat du skulle komme med et oppdrag til dem. Det samme gjelder Dr. Ipod i Oslo, han fikser defekte Ipoder som om det var hans favoritt hobby. Mulig det er det også. På toppen av at han gjør det raskt så gjør han det også til fornuftige priser.

Uansett bransje, god service gir normalt lojalitet og kunder som har lyst til å komme tilbake. Og da er det sjanser for mer handel. Det blir spennende å se utover i 2009 hvor mange det er som skjønner dette. Det vil i beste fall gjøre at nedgangstidene for mange blir en fin tid, hvor man kan utvikle seg og gjøre det beste ut av situasjonen. Det er ofte en grunn til at noen selskap går veldig bra.

Og for de som er opptatt av kostnader. Et smil og god service er gratis.

Av JAN-ERIK PAVELS SMITH

★ Jan-Erik Pavels Smith er daglig leder i MO-Partner og rådgiver innen salg, teknikk og ledelse. Han har 21 års erfaring fra bransjen med fokus på salg, ledelse og mennesker. Han er spesialisert innen Business Service Management og CMDB. Flere artikler på www.mo-partner.no