

At drive en seriøst forretning.

Indsendt af kenn - 06. Jan 2012 22:37

At drive en seriøst forretning.

Det er lidt underligt at mange af de kunder der kommer på værkstedet alle har nogle negative historier og fortælle om værksteder de har besøgt tidligere fordi de ikke har følt at de har fået nogle for de penge de har, måtte betale for at få undersøgt deres BMW. Eller ganske enkelt ikke har fået noget som helst andet end lov til at betale.

Jeg synes det er ærgerligt for de kunder men faktisk synes jeg det er direkte synd for de værksteder der kun ser en mulighed for nogle hurtige penge i kassen for de kunder der netop står i deres forretning er den kunde man bruger en formue af penge og tid på at få tilbage og lægge nogle flere penge for at tingene hænger sammen.

Det stod hurtigt klart for mig at jeg måtte være selvstændig fordi valgte kunden en løsning jeg ikke synes var den rigtige fortalte jeg det til min chefs store fortrydelse og det var jo kun fordi jeg vidste at der fandtes en smartere måde eller at løsningen ikke ville holde fordi erfaringen fortalte det. Der har været mange store diskussioner om min væremåde når talen faldt på monterings løsninger for de mente det var en helt forkert holdning da der skulle penge i kassen og så betød ærekærheden mindre.

Penge i kassen er en nødvendighed men kunne man også lægge det sammen med at drive en seriøs forretning ville man kunne smile til kunden selvom det monterede produkt svigtede eller kunden kom for at få en vejledning fordi vi alle mister overblikket når der står en og fortæller og forklarer om noget nyt man lige har fået monteret i bilen. Min måde at drive min forretning på Mobilteknik A/S er at sige nej tak til en opgave hvis jeg ved den enten ikke virker eller løsningen er af så dårlig planlægning at det ikke er noget jeg vil lægge navn til. Arrogant nej men som dette indlæg starter med, kommer der jo kunder på værkstedet der har haft en negativ oplevelse og ændrer jeg strategi er det måske mit navn og håndværk de lægger nogle negative relationer til, når du står på et andet værksted.

Mange værksteder (efter min mening) har fuldstændig glemt den stolthed og ærekærhed til det man laver for et andet menneske og den dag jeg kun går på arbejde for at tjene penge så stopper jeg for så er jeg brændt ud og vil ikke længere føle at jeg og mit lille firma kan gøre en forskel.

Som kunde har man også en forpligtelse til at lytte efter selvom man har taget en beslutning om et produkt fordi det hænder at folk kommer med et ønske som de har læst eller hørt om og det er ofte folk der lyder som om de ved mere om produktet end den person (mig) de ønsker skal

udføre opgaven. Lad os lave et lille sammenlignings tanke eksperiments.

Nu står du nede hos slagteren og foran dig står 2 andre og pludselig er det din tur, slår du så slagteren på skulderen og siger, kom slagter så går vi lige ind bag i og så skal jeg vise dig hvor på koen du skal skære de bøffer lilleemor og mig skal have i aften. Gør du det nej men hvorfor gør du det så med mig? Og tænker du tanken til ende er jeg ret sikker på at han vil sige som mig. Tak for besøget. Næste

Nu sidder du sikkert og tænker det var da en arrogant tankegang og handlemåde men nej, for laver jeg en løsning som jeg ikke kender eller bestiller varen hjem og den går i stykker og du som kunde skal undvære varen i reparationstiden står du pludselig på et andet værksted og fortæller om din oplevelse og denne gang er det mit værksted der bliver talt negativt om.

Så

Kunden har ikke altid ret og min tid skal bruges på at løse mine kunders problemer og ikke på at komme med dårlige undskyldninger, og kender jeg ikke lige løsningen fortæller jeg at jeg er nød til at undersøge det og vende tilbage da jeg simpelthen ikke ved hvad jeg skal gøre selv. Men mit netværk har altid hjulpet mig og været med til at finde løsningen. For ingen kunder brokker sig over man laver en fejl, men alle brokker sig over man intet gør ved det.

Det er i min verden vejen til at drive en seriøs forretning.

=====