

5 punkter som øker lønnsomheten dersom de følges!

1. Sørg for at alle bestillingene går inn til et sentralt sted i bedriften som alltid er betjent
 - Da er du sikret at alle telefonene blir besvart
 - Du vet at alle e-postene til bedriften blir lest og gjort noe med
 - Du vet at chat`en på hjemmesiden er åpen og blir besvart
2. Sørg for at all trafikken av e-post, chat og telefonsamtalene blir målt med antallet som ble besvart, svartider og svarkvalitet. Da får dine ansatte kontroll og deres jobb synliggjøres på en positiv måte
3. Sørg for at alle henvendelsene blir registrert i et sentralt ordresystem eller et kundesystem som viser status og kan gi automatiske rapporter om saksgangen og status på sakene, slik at alle ansatte og kundene holder seg oppdatert på hva som skjer. Her er det mange gode systemer å velge mellom, som f.eks. Superoffice, Visma, Mamut, Highrise, Salesforce, og flere.
4. Send bekreftelse til kunden på e-post eller sms om at ordrene er registrert og pris på varen eller tjenesten. Mange systemer kan sende ut automatiske e-poster når ordren opprettes eller endres.
5. Send ut leveringsbekreftelse til kunden om når varen eller tjenesten kan forventes levert, og husk å takke for ordren når bestilling mottas. En takk kan jo aldri sies for ofte, eller hva?