



Van installateur naar installatieheld

Het belang van klantbeleving voor installatiebedrijven



Van installateur naar installatieheld

Het belang van klantbeleving voor installatiebedrijven

Wat is het toch mooi om in de installatiebranche te werken. Misschien vliegen de bedankjes je niet dagelijks om de oren, maar het mag gezegd worden: als installateur doe je belangrijk werk! Zonder jou liggen installaties en daarmee soms hele huishoudens en bedrijven stil. Daar houdt het niet op. Niet alleen mensen en bedrijven, heel Nederland is van installateurs afhankelijk. Wie moet anders de energietransitie faciliteren?

Installeren is meer dan alleen techniek

Jouw werk betekent meer dan het installeren van techniek. De glimlach die je op de gezichten van jouw tevreden klanten tovert, is niet alleen afhankelijk van de installatie die je installeert of repareert. Je doet het voor wat het hen uiteindelijk oplevert: Een warm huis, meer leefcomfort, de verbinding met de digitale snelweg en daarmee de rest van de wereld.

Om even de zweverige kant op te gaan: Het gaat om het gevoel dat je achterlaat bij je klant. Je installeert zonnepanelen bij een klant, maar de klant denkt: "Ik krijg nu een lagere stroomrekening én ben duurzaam bezig."

Vakmensen hebben een beetje liefde nodig

Momenteel doet de installatiebranche goede zaken. De opdrachten stromen binnen. Waarschijnlijk komt er zelfs zoveel binnen dat je projecten moet uitstellen of zelfs afzeggen. Wil je meer opdrachten aannemen, dan moet je meer personeel aannemen. En dat is lastig in tijden waarin een tekort aan vakmensen is. Voor installatiebedrijven meer reden om hun vakmensen meer aandacht en liefde te geven. Maar hoe zit het nu eigenlijk met de tevredenheid van de klant?

Ontdek het geheim van blijde klanten

Klanten komen terug voor jou, de manier waarop jij diensten levert en hoe je met hen omgaat. Laat je een blijde klant achter, dan doet deze voor jou ook nog eens een goed woordje voor jou, bij familie, vrienden en collega's. Kom maar op met die nieuwe klanten!

Tevreden medewerkers en gelukkige klanten zijn de sleutel tot succes. Maar hoe doe je dat? Hoe spring je er tussen al die andere installatiebedrijven uit? In deze whitepaper laten we zien dat je door meer je focus op klantbeleving te leggen, je de held van jouw klanten blijft. Dit hoeft je niet alleen te doen, wij helpen je graag als sidekick.

▼ INSTALLATIES ZIJN MEER DAN TECHNIEK ▼

Het installeren van welzijn en geluk

Klantbeleving. Het klinkt zweverig, maar is het niet. Als installateur zit je in de techniek.

Installaties en technische ontwikkelingen zijn de dingen die jij interessant vindt, jij bent de kenner, de pro.

Voor veel klanten is dit een ver-van-mijn bed-show en te veel technisch geneuzel.

Voor hen installeer je welzijn en geluk.



Een belevingswereld van verschil

Hoe ervaren klanten jouw werk dan? Jij installeert een nieuwe cv, klanten ervaren een warm thuis. Je installeert geen netwerk, nee je zorgt dat mensen en bedrijven in verbinding staan met hun vrienden, familie en collega's. Die zonnepanelen op het dak? Voor veel mensen lelijke dingen, maar wel een oplossing voor goedkopere stroom en het gevoel bij te dragen aan een duurzame maatschappij. Zelfs die ene knelfitting die je plaatst; jij bent voor de klant op dat moment een redder in nood, een held.

Grote daden voor de hele maatschappij

We durven zelfs te zeggen dat het verder gaat dan alleen het installeren van geluk voor de klanten. Uiteindelijk heeft de hele maatschappij er baat bij. De energietransitie die wereldwijd in onze nek hijgt met de daarbij horende nieuw ontwikkelde duurzame technologieën en installaties. Wie brengt deze uiteindelijk bij de mensen en bedrijven? Juist! Je bent een installatieheld, dat moge duidelijk zijn. Je werkt er hard voor. Waarschijnlijk wil je wel beter worden en meer (nieuwe) klanten en (grotere) projecten voor je winnen. Om er in een veranderende markt tussen al die andere bedrijven uit te kunnen blijven springen, is het noodzakelijk om continu aan klantbeleving te werken. En dat begint bij de medewerkers, want blijde medewerkers zorgen voor blijde klanten.

▼ ENTHOUSIASTE MEDEWERKERS EN KLANTEN ▼



"Ik heb zelf wel eens op een zondagmiddag in de storingsdienst gehad dat ik gebeld werd door een vrouw in paniek, omdat haar hele huis zonder stroom zat. Daar kon ik gelukkig vrij snel naartoe en heb ik de storing kunnen oplossen. Die mensen waren mij onwijs dankbaar en waren er heel blij mee. Dan voelt het toch wel fijn om op die manier er voor die mensen te zijn."

Ben - Servicemonteur bij THT Elektrotechniek



▲ BEKIJK HET KLANTVERHAAL ▲

Enthousiaste medewerkers zorgen voor blije klanten

Vele onderzoeken wijzen het uit: Bij bedrijven die goed met hun medewerkers omgaan, stijgt de betrokkenheid, bevologenheid en klantgerichtheid.

En daar profiteren niet alleen bedrijven van, ook de klanten. Bovendien is het tweerichtingsverkeer:



Ga je fluitend naar je werk en kom je met een blij gezicht op kantoor of bij klanten, dan straal je dit uit en steek je automatisch anderen aan.



Het werkt ook omgekeerd. Een tevreden klant stimuleert jou als medewerker. Je krijgt de bevestiging dat je goed werk aflevert, waardoor je meer energie krijgt voor andere klussen.

Verdien de gunfactor

Dit geldt voor zowel particuliere als zakelijke relaties. Het gaat nog een stapje verder. Je krijgt namelijk de gunfactor, maar die moet je uiteraard wel eerst verdienen! Het kost bedrijven wel wat werk, maar als de bedrijfscultuur goed is, bouw je niet alleen aan loyale medewerkers, maar ook aan blije en loyale klanten. Vooral op de zakelijke markt is het effect nog sterker. Er ontstaat een meer persoonlijke band, het vertrouwen neemt toe en op langere termijn krijg je de gunfactor voor toekomstige opdrachten en projecten. Je bouwt aan een langetermijnrelatie.

▼ WAAR WORD JE SAMEN GELUKKIG VAN ▼

Hoe creëer je enthousiaste medewerkers

Het begint allemaal binnen een bedrijf. Interne communicatie speelt een grote rol bij tevreden medewerkers en uiteindelijk klanttevredenheid.

1

Creëer het wij-gevoel

Als medewerkers actief betrokken zijn bij het bedrijf en zich geen nummer voelen, vergroot dat het wij-gevoel. Alleen door actieve betrokkenheid ga je je pas onderdeel voelen van het bedrijf en adem je ook de bedrijfsfilosofie. Organiseer evenementen of momenten waar alle bedrijfsmedewerkers samenkomen. Dat versterkt de onderlinge band.

2

Transparantie van management naar medewerker

Bij de directie en het management ligt veel bedrijfsinformatie. Ook met betrekking tot klanttevredenheid. Aan hen de opdracht om medewerkers hierbij te betrekken en duidelijk inzicht te geven in de klanttevredenheid. Zo weet je als medewerker meer wat er speelt bij klanten en krijg je meer verantwoordelijkheidsgevoel voor collega's en klanten.

3

Medewerkers als adviseur van de klant

Het werkt ook de andere kant op. Binnen- en buitendienst staan in direct contact met klanten of komen bij klanten over de vloer. Daar is waardevolle informatie te vinden over hoe klanten de dienstverlening ervaren. Als een bedrijf dit zichtbaar waardeert en ook meeneemt in het beleid, dan voelen medewerkers zich waardevol en gewaardeerd.

4

Gemakkelijk met elkaar communiceren

Zo min mogelijk misverstanden tussen binnendienst, buitendienst en klant. Dit kan alleen maar door vrij en open met elkaar te communiceren en informatie met elkaar te delen. Zo werk je met de juiste materialen, weet je precies waar je moet zijn en wat je moet doen, en hoe de financiële administratie ervoor staat. Zo kan iedereen zijn werk goed doen en is iedereen snel op de hoogte van de laatste informatie omtrent klussen en projecten. Medewerker blij, klant blij.

5

Klantgerichtheid als onderdeel van het bedrijf

Af en toe een mailtje versturen naar collega's met daarin de gedragscode en bedrijfsvisie op klantgerichtheid werkt niet. Maak klantgerichtheid onderdeel van het bedrijfs-DNA. Laat het overal terugkomen in je communicatie, zowel intern als extern. Schreeuw het van de daken. Zodra meer medewerkers het voelen, zullen ze het ook uitdragen.

✓ VOORBEELD: INSTALLATIEBEDRIJF VERSPEEK ✓



Inspiratie: Installatiebedrijf Verspeek

Een van de installatiebedrijven dat al jaren bouwt aan de ultieme klantbeleving is Installatiebedrijf Verspeek. Aanvoerder Martijn Verspeek is een held in klantgerichtheid. Om dat te bereiken, heeft hij een aantal regels vastgepind in het DNA van het bedrijf.

De kern

De kern? Werken bij Verspeek moet vooral leuk zijn, evenals het klant zijn bij het bedrijf. Een bedrijf waar de klant echt centraal staat.

Visie op de lange termijn

Werken aan een goede langetermijnrelatie, de gunfactor creëren. Door heldere keuzes te maken voor zijn bedrijf en die te verankeren in zijn bedrijfsvoering heeft hij een duidelijke visie neergezet waarmee Installatiebedrijf Verspeek zich onderscheidt.

Bekijk het klantverhaal van
Installatiebedrijf Verspeek



BEKIJK DE VIDEO



Geen personeel, maar goiegasten en goeivrouwkes

Martijn is wel de aanvoerder zoals hij dat zelf zegt, maar hij staat naast zijn medewerkers. Het woord personeel is verboden. Er werken goiegasten en goeivrouwkes. Een hecht team, met passie voor elkaar en het bedrijf. Dit binnen een platgeslagen organisatiecultuur waar iedereen zich een gelijk onderdeel van voelt.

Klanten heeft hij niet, maar wel fans

Verspeek wil alleen klanten die voor zijn bedrijf kiezen en niet voor de prijs van de installatie. Hij installeert geen ketel, maar warmte. En daar krijg je het hele pakket van installatie tot service, tot aan nazorg en de nodige humor in mee.

Salaris is bijzaak, werk is passie

Ga je voor de bedrijfscultuur en is installeren je passie of wil je gewoon geld verdienen? De ultieme test: bij Verspeek hoor je pas twee dagen van tevoren wat je gaat verdienen. Natuurlijk staat er wel een goede beloning tegenover, maar bij goiegasten en goeivrouwkes staat plezier in het werk op de eerste plaats.

Klinkt misschien vaag voor sommige mensen, maar dat is het niet. Het werkt! Mix dit met een flinke dosis humor in je communicatie en voilà, daar is die glimlach bij zowel medewerker als klant... Sorry... bij zowel goiegast/goeivrouwke als fan!



HOE KLANTEN JOUW WERK BELEVEN



Werken aan vijf punten voor de optimale klantbeleving

Blijde medewerkers maken blijde klanten. Als een installatiebedrijf dit al op orde heeft, dan heeft het al een streepje voor op de concurrentie. Maar alleen een glimlach is niet genoeg. Klantbeleving gaat een stap verder. Het zijn niet alleen het resultaat en de techniek die ertoe doen, maar ook de weg er naartoe.



Persoonlijke aandacht



Transparantie



*Geef fouten toe
en los ze op*



Bereikbaarheid



Betrouwbaarheid

Hou het persoonlijk

Hoe communiceer je met je klant, voor het project, tijdens het project en ook na afloop. Daar valt voor installatiebedrijven vaak nog winst te halen. Niet in termen van geld, maar hoe klanten tevreden blijven en bij je terugkomen. Juist daar maak je het verschil met andere installatiebedrijven en val je nog meer op.

Wat vinden jouw klanten echt belangrijk?

Hoe onderscheid je je van andere bedrijven? Hoe tover je die glimlach op het gezicht van je klanten en zorg je ervoor dat deze niet meer verdwijnt? Dan moet je weten wat de klant belangrijk vindt.

Software als onmisbare sidekick

Het persoonlijke aspect bij klantbeleving is onmisbaar. Een klantrelatie opbouwen en onderhouden kost tijd en energie. Klanten die je tevreden moet houden, die aandacht nodig hebben. En dan staan er nog nieuwe klanten voor de deur, waarvan je het vertrouwen moet winnen en een nieuwe relatie mee opbouwt. Nieuwe en lopende offertes, meer klantinformatie in je bestand, projecten die je moet managen, service en nazorg en de bijkomende financiële administratie. Al deze informatie moet je onthouden en ergens opslaan. Belangrijke onderdelen voor de klantervaring, maar waar soms niet genoeg tijd en personeel beschikbaar voor is. Daar kan je wel wat digitale hulp bij gebruiken.

▼ IEDERE KLANT IS ANDERS ▼

▼ SOFTWARE ALS GEHEUGENSTEUNTJE ▼



Persoonlijke aandacht

Net zoals medewerkers hebben klanten een beetje liefde nodig. Door je te verplaatsen in de leefwereld van de klant, interesse te tonen en goed te luisteren, voelt een klant zich geen nummer. Zo werk je samen met de klant aan passende oplossingen. Het laat zien dat je betrokken bent en dat is iets wat je in dank afgenomen wordt.

▼ WETEN WAAR JE AAN TOE BENT ▼



Met de hulp van software

Iedere keer als er een nieuwe klant binnenkomt, krijg je weer informatie en persoonlijke gegevens. Teveel om te onthouden, dus heb je een geheugensteuntje nodig. Waar woont deze klant ook alweer, wat hebben we met hem of haar afgesproken, staan er nog acties open en wat is de status van de (service)projecten die lopen. Informatie die je graag persoonlijk bespreekt, maar je wel ergens moet opslaan om gemakkelijk terug te vinden.

▼ ALTIJD ACTUELE INFORMATIE ▼



Transparantie

Weten waar je aan toe bent, wat gaat er gebeuren, wat is er gedaan en wat moet je moet betalen: Duidelijke calculaties, offertes en facturen en informatievoorziening, daar scoor je punten mee. De klant weet waar hij aan toe is en jij ook. Een overzichtelijke opbouw van deze documenten doet wonderen. Ook doe je er goed aan om zoveel mogelijk afspraken op een begrijpelijke manier vast te leggen.

▼ KRITIEK IS WELKOM ▼



Met de hulp van software

Software geeft de mogelijkheid om duidelijke en overzichtelijke calculaties en offertes te maken. Veranderen prijzen? Dan kun je deze gemakkelijk aanpassen. Bovendien bieden veel pakketten de mogelijkheid om te koppelen met artikelbestanden, zodat prijzen automatisch overgenomen en bijgewerkt worden.

▼ AUTOMATISCH KWALITEIT NASTREVEN ▼



Geef fouten toe en los ze op

Iedereen maakt fouten, we zijn tenslotte allemaal mensen. We zijn ook vaak afhankelijk van anderen, daar heb je geen controle over. Fouten toegeven is moeilijk, maar het siert je als je het doet. Kom daarna met een passende oplossing, dan is het al snel vergeten en vergeven.

▼ VRAGEN KAN ALTIJD ▼



Met de hulp van software

Een foutje maken is menselijk. Software kan dit niet voor je oplossen, maar wel zoveel mogelijk voorkomen; Up-to-date artikelbestanden om de juiste artikelinformatie te krijgen. Calculeren met actuele prijzen om verwarring te voorkomen. Planningssoftware, zodat alle serviceafspraken en projecten goed gecoördineerd worden. Projectmanagement, dashboards en rapportagemogelijkheden, om onnodige uitgaven en faalkosten te voorkomen. En zo zijn er nog talrijke functies die je ondersteunen. En als er dan toch nog een foutje ontstaat, laat je dan van je menselijke kant zien.

▼ ONLINE INZICHT IN PROJECTEN ▼



Bereikbaarheid

Algemene vragen, spoedreparaties, vragen over offertes en facturen; je moet gemakkelijk bereikbaar zijn. Persoonlijk contact is fijn, maar niet altijd mogelijk. Gaat het niet persoonlijk of telefonisch, dan zijn er genoeg digitale middelen beschikbaar.

▼ AFSpraak is afspraak ▼



Met de hulp van software

Wachten duurt lang als je iemand nodig hebt. En vooral als je daar goede afspraken mee gemaakt hebt. Zorg voor meerdere punten waar klanten informatie kunnen vinden en contact met jouw bedrijf kunnen opnemen. Het is handig als ze altijd en overal niet alleen zelfstandig bij hun klant- en installatiegegevens kunnen, maar ook projectgegevens en documentatie en facturen kunnen inzien. Een goed ingerichte online klantomgeving is ook deel van digitalisering. Klanten kunnen hier gemakkelijk informatie terugvinden en waar nodig snel contact opnemen of storingen melden.

▼ HERINNERINGEN VOOR MEDEWERKERS EN KLANTEN ▼



Betrouwbaarheid

Klanten komen bij je terug als je doet wat je belooft en afspraken nakomt. Een inkoppertje. Dit komt bij veel klanttevredenheidsonderzoeken als een belangrijk punt naar voren. Wil je die langetermijnrelatie met iemand opbouwen, dan liever wel met een partner waar je op kunt vertrouwen.



Met de hulp van software

Alle afspraken die je maakt moet je zelf nakomen, maar af en toe heb je een geheugensteuntje nodig en is interne communicatie en samenwerking belangrijk. Wanneer zouden we de zonnepanelen plaatsen en gaat dat nog lukken? Oei, een collega zou nog iets afmonteren met een nageleverd onderdeel. Software houdt dit voor je bij, maar zorgt ook dat de informatie bij de juiste persoon op het juiste moment terechtkomt. Het versterkt samenwerken. Jij en je collega's vormen zo een geoliede machine. En dat is wat de klant ziet.

Wij laten installateurs uitblinken

Werken aan klantbeleving is een langdurig proces waar je continu mee bezig bent. Door bedrijfsprocessen te automatiseren houd je tijd over om te werken aan de persoonlijke band. Zo krijgen huidige en toekomstige klanten de beleving die aansluit op hun wensen en verwachtingen. Bovendien zorg je dat je er tussen al die andere installateurs uit springt en blijf je de installatieheld van jouw klanten.

Speciaal voor installateurs

We zijn geen klanttevredenheidsgoeroes, maar wel experts op het gebied van automatisering voor installatiebedrijven. Met onze software verbinden we medewerkers met elkaar én met de klant. Syntess Atrium is ontwikkeld voor moderne technisch dienstverleners die vooruit willen. Een softwaresysteem voor alle medewerkers en werkprocessen. Altijd en overal beschikbaar; op kantoor, onderweg én op locatie.



Eén
softwarepakket
voor al uw
bedrijfsprocessen

Vraag een demonstratie aan

Ben je benieuwd wat we kunnen betekenen voor jouw organisatie? Onze medewerkers brengen graag jouw wensen en werkprocessen in kaart om te demonstreren hoe deze met onze producten kunnen worden ingevuld.

☎ 088 - 40 80 410

✉ verkoop@syntess.nl

🌐 www.syntess.nl/demonstratie