

Bygger'n best på fagkunnskap og service

Det siste året har byggvarekjeden Bygger'n tatt noen grep og løftet seg til bransjevinner i Norsk Kundebarometer 2010. Et imponerende løft på 3.2 prosentpoeng i forhold til i fjor.

– Det gleder oss å se resultater av vår satsing. Vi ønsket å bli enda bedre og gjorde noen grep i forhold til fagkunnskap og servicenivå. Og det føles godt å se at vi har lyktes med dette. Nå ligger vi 2,2 prosentpoeng over gjennomsnittet for bransjen, som viser at de grepene vi har tatt har fungert. Vårt slagord er: Bygger'n – du kan stole på fagfolk! Og da skal det være hold i det vi sier. Kundene våre skal føle seg trygge på at de får den rette veiledningen, sier kjededirektør Christine Holm.

– Det første vi gjorde var å sørge for at våre ansatte ble enda bedre på fag og dermed også tryggere i forhold til å yte service. Vi har systematisk kartlagt fagnivået hos våre 1000 ansatte i våre 100 butikker, og jevnlig sendt ut såkalte "mystery shoppers" som har sjekket ut butikkene og rapportert om alle sider ved disse – fra fagkunnskap til servicenivå. Ut fra resultatene har vi tatt tak i de forskjellige problemene og kurset innen salg, service og fagkunnskap. Du vet, det er stor forskjell på å handle

i en dagligvarebutikk hvor de fleste vet hva de skal ha og i et byggvarehus. Det er ikke hver dag man skal bygge en hytte eller en terrasse. Da er det uhyre viktig at du får den hjelpen du trenger – at du møter mennesker i butikken som har høy fagkunnskap og kan rettlede deg på alle måter. Dessuten er det i dag mange byggforskrifter å forholde seg til når noe skal bygges. Derfor er det viktig at våre ansatte gir de rette rådene og anbefalingene. Det holder ikke bare med et smil og takk for handelen! smiler Christine – man må selvfølgelig gjerne smile og takke for handelen, men etter å ha bidratt med riktige råd og god service. Dette er to sider av samme sak hos oss – fagkunnskap og servicegrad. Vi ser også at de butikkene som lykkes best, er de som har en lokal leder som evner å gå foran med et godt eksempel og bygge servicekultur.

– De ansatte er jevnt over godt voksne og som oftest svært kunnskapsrike, og gjerne på mange felt. Men da må

de også ha evnen til å legge seg på samme nivå som kunden, til å kunne forklare og rettlede på en enkel måte. Vi har kunder på alle nivåer, fra store entreprenørselskaper og profesjonelle håndverksbedrifter til semiprofesjonelle og de rene amatører. Så her må den ansatte skru om kommunikasjonen i forhold til hvilken kunde han eller hun betjener. Men det gjør de gjerne, og det er ikke for ingenting at

Bygger'n nå er bransjevinner i Norsk Kundebarometer. Det er også viktig at kjedens ansatte trives godt på jobben, det gjør man gjerne når man blir faglig oppdatert og behersker jobben – og trivsel på jobb smitter over på kundene. I sum blir det god service, sier Christine Holm.

www.byggern.no



Kjededirektør Christine Holm



Riktige råd og god service får du hos Bygger'n Onstad. Fra venstre: Hilde Johansen, Morten Andersen og Steffen Larsen.

