Derfor kommer kundene tilbake

Hos Flügger på Høvik snakker de ikke så mye om god service. De bare gjør det.

Av Robert Walmann/ifi.no, ifi.no



Kundeservice er enkelt. Det kan måles i om kundene handler med et smil – og om de kommer tilbake. Det kan også måles etter kundenes tilbakemeldinger etter et besøk. Det fikk nylig Flügger på Høvik erfare da en kunde skrev et rosende brev til kjedekontoret. Kunden mente den lokale fargehandleren i Bærum utviste særdeles god kundeservice og kunnskap. Langt over det som kunden forventet.

LES OGSÅ: Hos Halden Farvehandel er det kunden som er kongen.



PÅ LAG MED KUNDEN: Flüggerbutikken på Høvik får skryt av kundene. – Jeg tror kundeservice handler om å vise respekt og ha et ønske om å hjelpe, sier butikksjef Lahcen Jaabouk.

Mer enn forventet

Butikksjef Lahcen Jaabouk er glad for den gode tilbakemeldingen.

– Når kundene sier så fine ting, viser det at vi gjør noe riktig. Vår oppskrift er enkel: Vi møter kundene med vennlighet og respekt. Så sørger vi for at kundene får det de trenger til sitt prosjekt. Vi er også glad i å gi faglige råd og veiledning til de som ønsker det. Men jeg tror den servicen som huskes best, er den som er bedre enn du forventer, sier han.



HISTORIE PÅ BOKS: Historien til Flügger starter på 1800-tallet. Fortsatt er det kvalitet som gjelder.

Bærer varene ut

Det er nettopp dette kundene får når de kommer til Høvik. Her tar de blant annet handleposer, sparkelspann, verktøy og maling, og det du ellers måtte ha kjøpt, og bærer det rett ut i bilen din.

− Vi bare gjør det. Uten å spørre. Kunder med dårlig rygg setter også ekstra stor pris på den hjelpen, sier interiørkonsulent Marlyn Solvang.

Hun kan også bli med kunden hjem og hjelpe til med å velge farge og stil, helt uten ekstra kostnad.



UT TIL BILEN: Alt du handler hos Flügger på Høvik blir båret rett ut i bilen din. – Vi spør ikke. Vi bare gjør det, sier Marlyn Solvang.

På mange språk

Et stort pluss er når butikkmedarbeideren skjønner hva du sier. Det gjør Zuzana Podrimaj. Hun snakker og forstår syv ulike språk. Det betyr at hun er svært populær blant de utenlandske kundene.

− Vi har mange håndverkskunder som ikke snakker norsk. De føler seg nok litt mer hjemme her når de kan kommunisere på morsmålet sitt med meg, selv om jeg ikke forstår alt, sier Zuzana.



PÅ TAPETET: Flügger selger mye tapet. Aktuelle kolleksjoner får plass i butikkens egen tapetutstilling.

Må være orden

Hos Flügger på Ramstadsletta i Bærum står kaffemaskinen alltid på. Her trenger ikke kundene stresse. Borti kroken er det satt frem tegnesaker og sittegruppe til ungene. Tapetprøver er hengt opp i egne miljøer og butikken er alltid ryddig.

− Det er meget viktig at det ikke er rotete. Møter du en butikk uten orden, vil du gjerne ikke handle der. Varene må også være godt opplyst og det må være enkelt å forstå hvor de ulike varene befinner seg, sier butikksjefen.

LES OGSÅ: Sanselig handel i framtidens butikker.



SMÅ ROM: Barna har sitt eget sted i butikken når foreldrene handler.



PÅ REKKE: Butikksjef Lahcen Jaabouk mener en ryddig butikk er nøkkelen til suksess.

Kort om Flügger

Flügger utvikler og produserer et bredt sortiment innenfor dekorativ maling, trebeskyttelse, sparkelmasse, tapet og maleverktøy i malermesterkvalitet. Historien strekker seg helt tilbake til 1890 i Danmark. Flügger forhandler kvalitetsprodukter til profesjonelle og private via 600 butikker i Norden, Polen og Kina.