

38%

FLYTSKÅR · F = V / R

Av kundereisa di taper du verdi på 6 steg og glir godt gjennom 2.

§ 02 · SNAPSHOT

Slik står det til

STORT TAP

2

Kundar fell av eller blir aldri kundar.

MERKBART TAP

4

Mindre justeringar gir tydeleg uttelling.

GÅR GODT

2

Sterke sider du allereie har bygt.

Slik går kundereisa

10 steg kartlagt, gruppert i fasar etter kor mykje friksjon kunden møter.

●	02	Før kjøp · Søk og orientering	Merkbart tap
●	04	Før kjøp · Første kontakt	Stort tap
●	08	Levering · Booking	Stort tap
●	09	Levering · Førebuing	Lite tap
●	10	Levering · Utføring	Går godt
●	11	Levering · Kvalitet	Går godt
●	12	Levering · Overlevering	Merkbart tap
●	13	Oppgjør · Fakturering	Merkbart tap
●	14	Oppgjør · Betaling	Lite tap
●	16	Oppfølging · Oppfølging	Merkbart tap

Steg-detalar

STEG 02 · Før kjøp Søk og orientering

Her møter kunden fleire hindringar samtidig.

DET SOM BREMSAR

| *Pris ikkje synleg på heimesida. 'Ring for tilbud' er einaste signal. Mange ringjer ikkje, dei sjekkar konkurrenten først.*

google-analytics.md · konfidens 85%

STEG 04 · Før kjøp **Første kontakt**

Her møter kunden fleire hindringar samtidig.

DET SOM BREMSAR

| *Telefonkø frå 7-9 om morgonen. Fleire kundar gir opp og ringjer ein annan rørleggar. Estimert 12 oppdrag per veke tapt.*

intervju-kontorleiar.md · konfidens 90%

| *Ingen automatisk SMS-bekreftelse på henvending. Kunden veit ikkje om beskjeden vart motteken.*

kundeundersokelse.md · konfidens 80%

DU GJER DETTE BRA

| *“Når kunden først får tak i kontoret, er svartida på spørsmål god (under 30 min i 80% av tilfella).”*

STEG 08 · Levering **Booking**

Her møter kunden fleire hindringar samtidig.

DET SOM BREMSAR

| *Disponering manuelt over telefon kvar morgon. Rørleggarane køyrer forbi kvarandre sine soner. 47 min tapt per bil per dag.*

ops-mar.md · konfidens 95%

| *Ingen booking-portal for kunde. Tid avtalast over telefon, og endringar krev ny telefon.*

intervju-kontorleiar.md · konfidens 85%

STEG 12 · Levering **Overlevering**

Her møter kunden fleire hindringar samtidig.

DET SOM BREMSAR

| *Ingen skriftleg oppsummering ved avslutting av oppdrag. Kunden veit ikkje kva som vart gjort.*

audit-handover.md · konfidens 70%

STEG 13 · Oppgjjer **Fakturering**

Her møter kunden fleire hindringar samtidig.

DET SOM BREMSAR

| *Faktura går først 14 dagar etter oppdrag (manuell prosess). Forfall 30 dagar etter, så likviditeten ligg 44 dagar bak utført arbeid.*

finans.md · konfidens 90%

STEG 16 · Oppfølging **Oppfølging**

Her møter kunden fleire hindringar samtidig.

DET SOM BREMSAR

| *Ingen automatisk reminder for service-besøk. Avhengig av at kunden ringjer sjølv. Mange kjem aldri tilbake.*

crm-lookup.md · konfidens 70%

Vil du forstå tala betre?

20 min på telefon med Erik. Ingen salssamtale.

erik@erikharry.no