

Mere tid til kunderne med håndterminaler fra PROINFO

SIA Danmark har erstattet papirusseriet med smarte håndterminaler fra PROINFO. Sælgerne har fået mere tid til kundebesøg, og kunderne får en meget bedre service end tidligere.

SIA er global leverandør af boligindretning og brugskunst. De har showroom og partnere i mere end 17 lande og kædens varer bliver distribueret over hele verden. De danske sælgere er de første til at tage håndterminalerne i brug, og det har betydet en klar forbedring i det daglige salgsarbejde.

Større kundetilfredshed

"Det går meget hurtigere, når jeg står ude ved kunden. Det er meget vigtigt både for mig og for dem, at vi bruger tiden effektivt. Kunderne har ofte travlt, fordi vi besøger dem i åbningstiden, så de har ikke tid til, at vi skal stå og bøvl med ordrepapirer. På den måde har terminalerne klart givet os mere tilfredse kunder," siger Annette Lykke Møller, der er salgskonsulent hos SIA Danmark.

Sælgerne bruger terminalerne til at taste ordrer ind ude hos kunden, og da systemet er online med virksomhedens øvrige servere, har sælgerne mange muligheder og vigtige informationer lige ved hånden.

"Vi kan gå ind og se en opdateret lagerstatus, restordre eller leveringstider, og vi får besked, hvis kunden ikke har betalt deres fakturaer. Kunden kan også med det samme få at vide, hvor stor deres ordre er. Det har stor værdi for dem, da vi leverer fragtfrit, når de køber for et bestemt beløb. Nu kan de supplere op og bruge pengene på varer i stedet for fragt," fortæller Annette Lykke Møller.

Hun oplever, at kunderne er meget glade for de mange nye muligheder:

"Vi ønsker, at forholdet til kunden skal være et tillidsfuldt samarbejde – derfor er det også en fornøjelse at kunne yde dem en god service, når vi besøger dem. Håndterminalen er online hele tiden, så vi får besked, hvis kunden i forvejen har en stor bestilling på en bestemt vare. Eller hvis noget er i restordre op til julehandlen, kan de med det samme bestille noget andet. Det giver kunderne en større sikkerhed og tryghed," fortæller hun.

Mere tid til salgsarbejde og penge på bundlinjen.

Annette Lykke Møller er blevet en meget mere produktiv medarbejder for virksomheden – både ude hos kunderne, men i særdeleshed også i form af færre administrative opgaver.

"Det letter mit arbejde helt utroligt. Jeg kan nå meget mere på en dag, fordi alle aspekter af salgsarbejdet er blevet nemmere. Den time jeg tidligere skulle bruge derhjemme hver aften på at indtaste ordrer, kan jeg nu bruge på salgsarbejde ude hos kunderne. Vi sparer både tid og penge. Håndterminalen er faktisk blevet et ligeså vigtigt arbejdsredskab for os, som en hammer er for en tømrer."

Og Annette Lykke Møller ved, hvad hun taler om. Hendes chef er nemlig blevet så begejstret for systemet, at han netop har taget hendes håndterminal med til



Frankrig for at demonstrere den for resten af den globale virksomhed. Så hun er for en kort periode tvunget tilbage til den gammeldags analoge metode med ordreblok og kuglepen. Derfor står det også lysende klart for hende, at håndterminalerne er blevet uundværlige.

"Der er ingen tvivl om, at investeringen lynhurtigt er tjent hjem. Vi får mere fra hånden, men endnu vigtigere giver vi kunderne en meget bedre service," slutter Annette Lykke Møller.



"Håndterminalen er faktisk blevet et ligeså vigtigt arbejdsredskab for os, som en hammer er for en tømrer."

- Annette Lykke Møller
Salgskonsulent
SIA Danmark