

# Serviceutveckling i rörföretag

## Bakgrund

På serviceområdet möter traditionella rörföretag i dag konkurrens från många håll. Syftet med den studie som letts av Tage Forsström är att ge underlag för att utveckla serviceverksamheten i rörföretag. I studien, som SBUF har lämnat bidrag till, har rörarbeten under ca 100.000 kr räknats som service.

## Två rörföretag med i studien

Friggeråkers Rör AB är ett traditionellt organiserat rörföretag i Falköping med entreprenadverksamhet och serviceverksamhet - med timdebitering. Resurser för att ta fram egna konstruktioner till totalentreprenader finns i företaget. För närvarande är det 15 anställda.

Kungälv's Rörläggeri AB verkar i Kungälv, Göteborg och Stenungsund. En stor del är servicearbeten. Sedan två år används fastprissystemet, från ordermottagning till lönesättning. Antalet anställda är 60.

Serviceföretag utanför rörbranschen - hur gör de? I studien har konkreta uppslag hämtats från bilverkstad, resebyrå, hushållsmaskinservice, hotell och taxiföretag. Omsorgen om befintliga kunder, marknadsföring och professionalitet är exempel på vad rörföretag kan ta till sig. Nedan sammanfattas några av rapportens många rekommendationer.

## Order

Här finns det mycket att lära:

- Telefonkultur är viktig
- Företaget kan ta fram blanketter som hjälper kunder att fråga ut sina felanmälare (*se exempel sid 2*).
- Se till att montören får korrekta och utförliga uppgifter.
- En ordentlig arbetsorderblankett (*se exempel sid 3*) gör det lättare och kan fungera som bas för kostnadsförslag till kunden redan före beställning.
- Faxorderblankett för planerade order (*se exempel sid 4*) kan delas ut till kunder
- Satsa på telefonkontakt mellan montör och kund i förväg - kunden kan hjälpa till

## Hos kunden

- Kundanpassa företagets arbetstider
- Håll tider, viktigt för de flesta kunder
- Se till att man har med sig vad som behövs
- Använd inte alltför svåra ord
- Lämna inte ledningar oisolerade
- Hantera reklamationer direkt och se till att montören är med och pratar med kunden
- Fakturerera samma dag som jobbet gjorts
- Kartlägg kundsynpunkter på utförda arbeten

## Moped eller van?

Marknadsområdet påverkar valet av fordon - tätbebyggt eller glest mellan kunderna?

- Välj först materialsortiment, därefter verktyg och maskiner, välj slutligen inredning
  - Kör inte runt med onödiga kilon
  - Normalt endast en man per fordon
- Nära till hämtlager inbjuder till dålig planering. Man bör lära sig att lösa problem med ett minimalt materialsortiment. Snugg reklam för företaget på fordon är effektivt.

## Lön

Gällande avtal ger möjlighet att skapa lönesystem som är utvecklande för både företag och montörer. Ett lönesystem bör leda till och premiera

- bra planering
  - goda kundrelationer
  - bättre kostnadseffektivitet
  - förbättrad kompetensnivå
- genom differentiering, och det bör uppfattas som rättvist samt vara lätt att överblicka och förklara.

## Montörpärm

En pärm som ständigt hålls aktuell kan tänkas innehålla

1. Aktuella arbetsorder
2. Vilande arbetsorder
3. Kopior av inlämnade arbetsorder
4. Materialbilagor
5. Tidbilagor
6. Prislister arbete
7. Prislister material
8. Totalpriser
9. Tillfälliga erbjudanden
10. Övrigt

Utöver denna kommersiella pärm behöver montörerna ha med sig teknisk och praktisk information, inklusive säkerhet. Bör förnyas varje halvår. Bärbar dator är ett intressant alternativ.

## Till sist

Det är inom serviceverksamhetens mjukvaror: kundrelationer, interna relationer, utveckling och utbildning, som de stora vinsterna finns att hämta.

### Ytterligare information lämnas av

Tage Forsström, tel och fax 060-61 89 77.

Rapporten Serviceavdelningen (av Tage Forsström, ca 120 sid, pris exkl moms ca 200 kr) kan beställas hos REKO, Örebro, tel 019-27 19 22, fax 019-27 12 26.

# VVS-FÖRETAGET AB

## Kundhjälpmedel Ordergivning

När ni tar emot anmälan från er hyresgäst eller klient är det bra om nedanstående uppgifter registreras och sedan finns tillgängliga när vi kommer till arbetsplatsen:

Arbetsplats (gärna vägbeskrivning)		Nyckel hämtas hos
Kontakta (namn på hyresgäst/klient)	Kontakta (tel)	Kontakta (fax)
Rapporterat fel		Befintlig utrustning (ev)
Montören bör ta med		
Avstängningar (ev)		
Hur snart måste reparation utföras? <input type="checkbox"/> omgående <input type="checkbox"/> i dag <input type="checkbox"/> denna vecka <input type="checkbox"/> inom två veckor		
Lämplig tidpunkt på dagen		
Övrigt		

Felanmälan mottagen av (namn)	Datum för felanmälan
Vidaresänd till (namn)	Datum för vidaresändning

# VVS-FÖRETAGET AB

Datum **Tidsedel och Arbetsorder**nr **0000**

Adress

Tel 0

Fax 0

Order mottagen av	Debiteras på
Lämnad till	

Beställt av	Beställare (tel)	Kund nr
Arbetsplats		Nyckel hämtas hos
Kontakta (namn)	Kontakta (tel)	Kontakta (fax)
Arbetet avser		Befintlig utrustning

Följande arbete har utförts
-----------------------------

Vecka nr .....

Vecka nr .....

Montör/Hjälpt AOnr	må	ti	on	to	fr	lø	sö	må	ti	on	to	fr	lø	sö
Därav övertid tim														
Därav övertid %														
Servicebil tim														
Servicebil km														

Kostnader för gas, tätning, rengöring etc     Rensmaskin     Övrigt: .....

RSK-nr	Antal	Dimension/Material	Ur bil	å-pris	Kronor

OBS!  Materialbilaga ..... sidor Fastprisbilaga ..... sidor

Återstår:

 rörarbete isolering godkännande av el funktionskontroll grovstädning återlämnande av nyckel

Meddelande till kund	
Arbetet avslutat (montörens namnteckning)	Datum

# FAX till VVS-FÖRETAGET AB

Fax 000-00 00 00

## Beställning av planerat arbete

Obs att faxorder inte kan användas för akuta arbeten

Var god bekräfta mottagandet av denna beställning

Vi är medvetna om att arbetet utförs närmaste vardag, förslagsvis	Debiteras på (inkl postadress)
---	--------------------------------

Beställare (namn)	Beställare (tel)	Beställare (fax)
Arbetsplats		Nyckel hämtas hos
Kontakta (namn)	Kontakta (tel)	Kontakta (fax)
Vi beställer följande arbete:		Befintlig utrustning
Övrigt		

Ort	Datum
Beställarens underskrift	Namnförtydligande