

# 6

## PUNKTER DER KOSTER DIT VÆRKSTED DYRT



# At drive et lønsomt autoværksted kræver mange forskellige evner

Det ved du helt sikkert af erfaring. Vi ser mange værksteder, der ikke udnytter deres indtjeningspotentiale fuldt ud, selvom de leverer en fantastisk service til deres tilfredse kunder.

Det skyldes ofte, at man ikke får optimeret digitale platforme samt processerne på værkstedet. Det er ærgerligt, for det er disse optimeringer, der virkelig kan hæve din indtjening.

Her viser vi dig 6 punkter, der koster dyrt i indtjening for mange værksteder rundt i landet. Du kan gennemgå listen og se, om du er én af dem, der går glip af den omsætning og indtjening, som dit værksted har mulighed for at opnå. Samtidig får du vores bedste tips og tricks til driftsoptimering af dit værksted – baseret på mange år i branchen. God fornøjelse!

## Indhold

Dine profiler på digitale platforme er gamle og forældede . . . . .	3
Du er ikke synlig nok med markedsføring, der giver kunder. . . . .	4
Du har ikke det fulde overblik over din drift . . . . .	5
Din administration mangler struktur og system . . . . .	6
Du måler ikke på din kundetilfredshed. . . . .	7
Du får ikke den rette sparring og rådgivning . . . . .	8
Om Skorstensgaard . . . . .	9

# Dine profiler på digitale platforme er gamle og forældede

Har du styr på din digitale tilstedeværelse over for kunden? Og er alle dine platforme opdateret til mobil?

Hos skorstensgaard analyserer vi konstant kunderejsen igennem vores online bookinger og tilbudsformularer. Det gør vi for at øge konverteringerne til vores værksteder.

Bilejerne bruger i høj grad deres telefoner, når de skal booke tid på værksted. Faktisk bruger hele 85% af Skorstensgaards kunder mobilen, når de finder et nyt værksted.

Derfor er det vigtigt, at din hjemmeside er god nok til at tiltrække dine kunder – også på mobilen.

At give kunderne løbende godt indhold og gode råd er en god måde at skabe trafik og synlighed.

Er dine digitale profiler forældede, er det med andre ord på tide at opdatere dem.

# Du er ikke synlig nok med markedsføring, der giver kunder

Mange værksteder når slet ikke bredt nok ud med deres markedsføring. Når en potentiel kunde skal vælge autoværksted, handler det først og fremmest om at være synlig med helt klare budskaber.

Der er desværre alt for mange dygtige autoværksteder, der går glip af potentiel omsætning, fordi de ikke er synlige nok.

Der er kamp om kunderne i dag, og det kan være svært at kæmpe med store nationale kæder, som vækker tillid takket være deres størrelse og genkendelighed.

Derfor har du brug for et stærkt og tillidsvækkende omdømme samt en stærk tilstedeværelse online, i radioen og på tv – men det handler ikke kun om TV og Radio.

Det handler også om, at du er fræk nok i din markedsføring, så du bliver du hørt.

Sådan får du kunderne til at vælge dig frem for konkurrenten.

## Du har ikke det fulde overblik over din drift

Leverer du en rigtig god service til dine glade kunder, uden det viser sig som flotte tal på bundlinjen?

Så kan det skyldes et manglende overblik over din drift.

Du begynder nemlig først virkelig at tjene penge, når du optimerer dine driftstal. For at gøre dette skal du have overblik over dine egne tal samt et godt sammenligningsgrundlag.

En sikker vej til en bedre indtjening er daglige målinger af din drift og løbende tilpasninger af planlægningen, processer og arbejdstimer på baggrund af disse målinger.

Kendskab til andre værksteders driftstal kan også være en stor fordel.

Med det rette kendskab kan du nemlig vurdere, om dine tal ligger i den gode eller den dårlige ende.

Samtidig kan du nøjagtigt se, hvor du skal sætte ind i forhold til andre værksteder.

## Din administration mangler struktur og system

Som værkstedsejer kan du hurtigt blive opslugt af bunkerne på dit skrivebord. Måske får du derfor ikke taget telefonen hurtigt nok hver gang...

Fakturaer og bogholderi tager nemt for meget af den tid og de arbejdstimer, som du ellers skulle bruge på din vigtigste opgave – nemlig at yde dine kunder en bedre service end konkurrenterne.

Fordi administrationsopgaver er så ensformige, kan de i høj grad sættes i system, så du sparer arbejdstid, som du i stedet kan bruge på værkstedet.

Det kan give mening at bruge et professionelt call-center som tager alle dine opkald samt står for bookinger og tilbudsgivning.

På den måde kan du få mere til til at servicere kunderne og lede dine medarbejdere. God kundeservice hænger tæt sammen med en god bundlinje.

Stressede værkførere giver ikke god kundeservice. Derfor er kan det være en fordel at aflaste arbejdet med telefon og papirarbejdet!

## Du måler ikke på din kundetilfredshed

Ved du, hvor tilfredse dine kunder er? Og ved du, hvad de eventuelt er utilfredse med?

Mange tror, at de har høj kundetilfredshed, imens den reelle tilfredshed kun er middel. I nogle tilfælde har man en værkfører ansat, som ikke er helt så god, som man tror!

Sådanne ting finder du ud af, hvis du spørger kunderne. Måling på kundetilfredshed giver dig et unikt indblik i, hvor du skal sætte ind for at få mere tilfredse kunder.

Og vejen til succes består af løbende optimering og justering af din proces og service baseret på sådanne målinger.

Glade kunder er nemlig loyale kunder, som kommer igen næste gang og næste gang og...

Samtidig er glade kunder verdens bedste ambassadører for dit værksted, når de deler deres begejstring med deres omgangskreds.

## Du får ikke den rette sparring og rådgivning

At drive et autoværksted er ikke simpelt.

Der er mange elementer, der skal være på plads for at sikre en tilfredsstillende indtjening og kunder, der kommer igen og igen.

For at din værkstedsdrift skal give de resultater, du drømmer om, er det vigtigt, at du kender dine egne styrker og svagheder, samt at du tør lytte til andres råd.

Det gør dig nemlig i stand til at supplere med de kompetencer, som du ikke selv har.

Her gælder det om at finde samarbejdspartnere, der kan give dig sparring og rådgivning inden for de områder, hvor du savner det.

Det skal ikke bare være en god ven, men folk som virkelig har forstand på branchen, så de kan udfordre dig og udvikle din faglighed.



# Om Skorstensgaard

Skorstensgaards unikke franchise-koncept tilbyder dig at blive en del af en succesfuld værkstedskæde med 100% fokus på din værkstedsdrift og optimering.

Vi arbejder hårdt for at give dig øget omsætning, større kundegrundlag og bedre kundetilfredshed.

Du forbliver samtidig selvstændig og er 100% ejer af dit værksted. Du bestemmer selv i hverdagen og leder dine medarbejdere, som du plejer. Men du får et knivskarpt koncept og en stærk organisation i ryggen.

Udover mulighed for aflastning på alt det administrative får du massiv markedsføring, adgang til uddannelse, sparring og vejledning fra vores eftermarkeds-hold, som står til rådighed for dig.

Som værkstedskæde er vi kun interesserede i din og dit værksteds succes. Vi er her for at hæve din omsætning og din bundlinje til fordel for begge parter.

Skorstensgaards strukturerede værkstedskoncept er for dig, der vil være herre i eget hus og have adgang til unikke driftsmålinger og værkstedssparring, så vi sammen kan sikre, at vi altid er blandt de bedste i branchen.

## Med Skorstensgaards Franchise-koncept får du:

- En optimal brugerrejse på dine digitale platforme
- Markedsføring som gør dig synlig overfor dine kunder
- Overblik over din drift
- Struktur og system over dine systemer
- Måling af kundetilfredshed
- Sparring og rådgivning