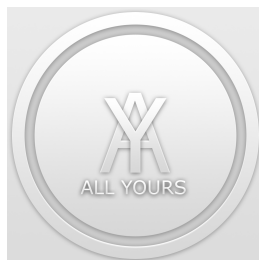




Bli certifierad inredare



Steg 2 Extralektion Jobba med inredningskunder online

Kurs med inredaren
Ulrica Ask Morling

Jobba med inredningskunder online

Här på Gran Canaria där jag bor så inreder jag åt svenskar som bor här, jag inreder även åt andra såklart men det har bara blivit så! En advokatbyrå har jag inrett men den kvinnan/advokaten jobbar mycket med svenskar och har en svensk man så hon talar lite svenska. För det mesta så handlar det om att inreda uterum och terrasser här så det blir lite annorlunda mot när jag bodde i Sverige. Därför så tycker jag att det är extra roligt med mina kunder online.

Man jobbar egentligen på samma sätt som "live" men över nätet och kunden får ju av naturliga själ fixa allt själv med hjälp av mig (eller dig) som dennes inredare online.



Det absolut viktigaste att göra

Det viktigaste är att du tar reda på vad du har att göra med för personlighet. Detta kan vara lite trixigt när man inte har möjlighet att träffas men man måste ställa många frågor och studera på vilket sätt din kund svarar på. Verkar denne förstå dina frågor och svarar perfekt på direkten? Får du motfrågor? Isf hur verkar de frågorna? Verkar det vara en person som har koll på olika begrepp inom inredning eller inte? Detta är nämligen avgörande för att du ska veta hur mycket tid du ska fakturera för. Du måste lära att känna din kund. Ett tips är att kolla upp personen på fb, instagram osv



Fråga! Fråga! Fråga!

Gör inte om mitt misstag

Jag ska ge er ett exempel på en kund som jag jobbat med online där jag gjorde bort mig rejält. Jag borde inte ha gjort en sådan miss för kunden var mycket tydlig i sitt agerande. Denna kund fick jag via en inredningsgrupp på nätet där hon ställde några frågor ang ett av sina rum hemma. Jag brukar när jag hinner ge lite små tips för att marknadsföra mig själv. (tips till er att nyttja) Denna tjej slukade detta med hull och hår och började skicka mig privata meddelanden.



Det jag gjorde i det läget var att förklara för tjejen att om hon vill ha mer hjälp så går det jättebra men att jag inte kan hjälpa henne mer gratis då det vore orättvist mot de som betalar. Hon förstod på direkten och ville veta vad det kostar. Jag berättade, 700kr/timme tar jag för denna tjänst.

När det går lite fel

Jag hörde inget mer från henne just då men efter några veckor så hörde hon av sig och ville ha hjälp. 4 rum ville hon ha tips till och från start så verkade det inte vara så mycket hon ville ha hjälp med.

Jag började göra min stilanalys och det var redan där jag borde ha fattat att jag måste lägga på mer timmar! Hon kunde knappt redogöra för vilka färger hon gillade. När jag ställde frågor så hade hon svårt att förstå vad jag menade så själva stilanalysen som jag skulle göra (gratis) innan jag kunde ge en offert var lång och krånglig. Men nåväl, tillslut så fick jag väl fram att det var tips på färg på väggar, tavlor, kuddar, mattor, några småmöbler och lite dekorationer som skulle behövas. Hon fick ett pris och accepterade.



bilden har inget med kunden att göra

Vad blev fel då?

Jo, jag var inte tillräckligt **tydlig** med vad det var hon beställt för tjänst. Detta borde jag ha begripit med tanke på kundens osäkerhet. Vad hon fick offert på var förslag på vad hon kunde välja för färg och andra attiraljer till dessa rum, länkar så att hon kunde beställa eller åka och köpa + prisuppgifter. Hon fick även instruktioner om vart saker skulle stå, vilken höjd tavlor skulle hängas på och hur. Ja helt enkelt en manual att följa som hade varit enkelt i mina ögon.

Jag fick frågan, vad händer om jag inte gillar ditt förslag? Ja då är det mitt jobb att se till att vi får till det så att du är nöjd. Detta tar jag aldrig extra för. Har iofs mycket sällan varit med om att en kund inte varit nöjd men det är en garanti jag har. MEN jag hade behövt vara tydligare som sagt! Jag borde ha sagt: När du är 100% nöjd med mina förslag så är jag klar.



Denna tjej var sååå osäker och rädd för att göra fel så trots att hon fått levererat det hon betalt för och godkänt så kunde hon inte släppa mig. Jag fick meddelanden flera gånger varje dag.

ulrica@allyours.eu

© Ulrica Ask Morling



Jag kunde få kommentarer som: min brorsa säger att det är jättesvårt att måla med den färgen (kalkfärg) som du föreslår. Då ska ni veta att jag skickad med en film där de visar hur enkelt det är att måla med just den färg jag rekommenderat. Jag gjorde så för att jag själv aldrig har målat med kalkfärg vilket jag berättat för kunden. Svaret på frågan/kommentaren som hon ställde till mig var alltså inte min sak att svara på. Hon borde ha tittat på filmen och sett själv men det hade hon inte gjort, hon kunde också ha kontaktat en färghandel och frågat.

Jag tycket att jag varit tydlig när jag sa att jag själv inte använt denna färg och skickat videon. Detta är bara ett exempel på alla 100-tals frågor som kunden bombarderat mig med. Saker som stod att läsa i min beskrivning eller faktiska svar på frågor jag lämnat i Messenger kunde komma som 2-3 frågor till!



Så här borde jag ha gjort

Jag borde ha skrivit en orderbekräftelse där det skulle ha stått: Du har beställt följande: Ett dokument per rum med tips på vad du som kund kan göra/fixa/inreda själv. När du godkänt förslagen och bekräftat att du förstått allt så är mitt uppdrag utfört. Övrig tid efter det debiteras per timme och kommer i en separat faktura 1 gång per månad (som ett exempel)



ELLER:

Så kunde jag ha frågat kunden om denne tror att det räcker med text och länkar eller om denne tror att den behöver mer hjälp som exempelvis råd vid inköp, instruktioner om placering av saker mm

Detta missade jag! Jag hade gjort en beräkning på att detta skulle ha tagit 5 timmar (vilket det också gjorde, det som jag trodde uppdraget var) Det tog 40 timmar sammanlagt!!! Jag förklarade för kunden efter 13 timmar att jag gjort en felbedömning hur mycket hjälp hon behövde därav fler timmar. Kunden blev lite förlägen men jag sa att du har ditt pris som jag lovat dig, det är jag som gjort missen i intervjun. Den som nu tror att kunden backade tror fel! Haha! Men men...

Ta vara på situationen

Jag resonerar så här när det blir så här! Man måste förklara för kunden att det blivit ett missförstånd eller en felberäkning från som i detta fall min sida. När kunden inser vad den fått gratis i form av extra tid så blir kunden givetvis glad! Och en glad kund är bra att ha! Denna kund rekommenderad mig senare till alla sina vänner och vips så hade jag en ny kund! Man kan när man gjort ett sådant här misstag "utnyttja" Läget ta vara på situationen och be om reklam, före och efterbilder osv Det ska man iofs alltid göra men jag kan lova att just denna kund var mer än samarbetsvillig och tacksam. Men nog om denna kund nu!



Hur gör man då?

Ja ni har ju fått lära er att göra en stilanalys på er själva. Ni gör ju samma med kunder irl, det vet ni.

Alla inredare måste hitta sitt egna sätt att jobba med kunder så att det flyter på fint. Men hur ni än gör så är det i princip samma sak med onlinekunderna med några undantag.

Gör så här:

Be kunden att fota rummet som det gäller från alla 4 hörnen så att man ser hela rummet. Be om mått, golv, väggar, takhöjd, fönsterstorlek osv Finns det möbler som ska vara kvar så be om mått även på dem. Studera rummet och försök att visualisera dig i rummet.



Exempel på frågor att börja med:

- Vad vill du göra med detta rum?
- Vad vill du behålla?
- Varför vill du behålla det?
- Hur använder ni detta rum?
- Vilka färger önskas
- Ska väggar och golv förändras?
- Vilken känsla vill ni ha i detta rum?
- Är det något med detta rum som du älskar?
- Är det något med detta rum som du hatar?



När du som inredare fått svar på dessa frågor så ska du gå tillbaka till bilderna och göra en liten analys kan man säga. Titta på rummet och försök att börja föreställa dig vad du skulle kunna göra med detta rum för att tillfredsställa kundens önskemål. I vissa fall så kanske du som inredare ser att det krävs att göra mer än kunden tänkt sig. Då kommer nästa etapp av frågor:

Som exempel:

- Jag har lyssnat på dig och dina önskemål och enligt min bedömning så behöver ni måla väggarna och byta ut mattan för att uppnå det resultat du önskar, är det något du kan tänka dig att göra?

Beroende på svar så vet du nu en del av hur mycket arbete du ska lägga ner. Om kunden säger ja till tex måla eller tapetsera så ska hitta det som du tror blir bäst och lägga som förslag till kund.

Säger kunden, nej jag vill inte ändra ytskiktet så måste du börja jobba med det som finns. Hur kan man förändra med små medel.

När du har gjort en stil och behovsanalys så ska du först skriva ner din idé (till dig själv) hur du tänkt dig att göra denna förändring. Sedan ska du försöka räkna ut hur mycket tid du behöver på nätet för att hitta det som behövs, spara bilder på det som ska inhandlas, länkar och priser. Vill du jobba med 3-d skisser eller skisser för hand osv. Allt hänger på hur du vill jobba. Det kan vara oerhört svårt i början att veta så man får ha några provokunder innan man blir säkrare! Men det samma gäller ju för kunder irl.



Viktigast!

Det absolut viktigaste är som jag berättade att du får kläm på kunden! Ta reda på vem din kund är, vilka bor i bostaden, fråga om hobbies, barn, djur osv osv och studera hur kunden svarar och vad. Allt detta spelar nämligen roll i hur mycket tid du behöver lägga ner som jag förmedlar till er genom min historia där jag gjorde en missbedömning. Nu har ni detta skede av kursen inte fått lära er om olika personlighetstyper men när ni kommer till det så är det väldigt bra att använda sig utav det i detta läge.



Vad behöver kunden för att ni ska få ett bra resultat?

Det kan ju vara så att det räcker med en lista på vad som ska köpas och hur det ska utföras. Men det kan också vara så att kunden behöver skisser, bilder mm. Det enklaste är dock som jag beskrev innan att fråga rakt ut: Vill du enbart ha en lista eller behöver du en mer visuell beskrivning? Förklara ödmjukt för kunden prisskillnaden.

Mer jobb = fler timmar = dyrare för kunden men också i många fall bättre för kunden!

Min kund som vann något av en högvinst kanske hade valt endast text och länkar till en början. Men om jag hade skickat en orderbekräftelse med exakt vad hon köpt så hade vi kunnat göra en ny deal och hon hade kunnat köpa sig fler tid med mig i efterhand! 😊

Så för att avrunda själva offertdelen, noggrannhet!
Bättre att vara safe then sorry!

Skicka offerten

När du är klar med din bedömning så ska du skicka en offert till kunden. Om kunden godkänner så bör du skicka en specificerad orderbekräftelse så slipper du mitt bekymmer. Efter det så bör du förklara ditt tidsperspektiv för kunden. Jag förklarade tex att jag jobbar med fler kunder samtidigt + mina kurser så du kommer att få det första utkastet om 1 vecka. Det är nämligen så att oavsett vilken bransch du tillhandahåller tjänster i så tror alla kunder att de är de enda 😊 Utan förklaring så kan missförstånd och onödig irritation uppstå.

Testa av kunden under vägen

När jag börjat jobba med rummet så brukar jag testa av kunden mellan varven för att komma rätt. Vilken av dessa 2 kuddar tycker du bäst om som ett exempel. Detta ger mig ytterligare guidning.

Ge kunden ditt förslag

Be kunden återkomma med synpunkter. Har du tur så har du träffat rätt direkt men i många fall så är det en del som kunden gillar och en del som den inte gillar. Ställ frågor i det läget , varför gillar du det? Eller varför gillar du inte det! Ska du jobba vidare så är det endast genom fler frågor som du kan träffa rätt.



Avsluta

När kunden verkar vara nöjd och har förstått allt så avslutar du ditt arbete genom att tacka för förtroendet och ber kunden höra av sig om mer hjälp från dig behövs. Givetvis så svarar jag på frågor om kunden inte fattat något jag skrivit eller missförstått men om du märker att du går in i en fas som personal shopper så måste du säga ifrån och ta betalt!

Be alltid om före och efterbilder och fråga om du får använda det som referensobjekt. Det är inte alla som vill det tyvärr men fråga. Känner du att du har en bra kontakt så fråga även om kunden kan tänka sig en skriftlig recension!

Så för att runda av, tydlighet! Se till att du har kunden med dig till 100% Våga ta betalt!

Men kanske ännu viktigare! Ha ROLIGT!!!

Detta var en liten extralektion som är frivillig att läsa men toppen för dig som vill börja jobba med inredningskunder online!

