

Nýggj kanning:

TÆNASTA Í FØROYUM ER VERRI ENN UTTANLANDS

Nýggj kanning vísir, at nógvir føroyingar halda seg fáa verri tænastu í Føroyum enn í øðrum londum. Søluráðgevi heldur, at føroysk sölufólk mangla útbúgving og dirvi til at veita betri tænastu

EYÐUN KLAKSTEIN

Meiraenn helmingurin av føroyingum halda seg ikki fáa eins góða tænastu í Føroyum, sum teir fáa uttaland.

Tað vísir ein spurnarkanning, sum spyr.fo hevur gjørt fyri felagið Fegin, ið fæst við at ráðgeva um sølu og tænastu. 300 fólk hava verið við í kanningini.

Tá ið fólk verða spurd, hvat tey sum heild halda um kundatænastu í Føroyum samanborið við útlond, svara meira enn 52 prosent, at tey halda, at kundatænasta í Føroyum er eitt sindur verri ella munandi verri enn í útlondum. Stívliga 40 prosent av teimum spurdu halda, at tænastan í Føroyum er eins góð, og bert 7 prosent halda, at tænastan í Føroyum er betri enn hon, tey uppliva uttanlands.

– Fólk samanlíka helst Føroyar við serliga Danmark og annars nærmastu grannalondini, har tey í langa tíð hava havt fokus á sølu og tænastu. Mín fatan av støðuni er, at londini rundan um okkum hava virt sølu og tænastu høgt í nógv ár og hava útbúgvandi fólk miðvíst,

og tí duga tey eisini væl at veita góða tænastu til viðskiftafólkini, sigur Niclas Heri Jákupsson, sum er stjóri í Fegin og ráðgeviur føroyskum fyrirkum um sølu og tænastu.

– Nakrar vinnur í Føroyum eru betri fyrri enn aðrar, tá ið tað ræður um tænastu. Summar vinnur hava dagligt samband við ein altjóða marknað – til dømis partar av ferðavinnuni, hotell og aðrar fyrirkur – og tað bæði setur krøv til tær og gevur teimum nakrar royndir og íblástur, sum tær njóta gott av, sigur Niclas Heri Jákupsson.

Samskipti og virðing

Í sínari ráðgeving leggur Niclas Heri Jákupsson stóran dent á, at søla og tænasta snýr seg um gott samskipti og at hava virðing fyri kundanum.

– Söla er eitt handverk, og nøkur eru fødd sölufólk, men øll kunnu læra tað. Lykilin til góða tænastu er virðiligt samskipti við kundan. Sum sölufólk skalt tú tora at samskipta við fólk, tú skalt verða opin móttvegis teimum, spyrja um teirra tørv og ikki prakka nakað

<i>Hvat heldur tú sum heild um kundatænastu í Føroyum í mun til uttanlands?</i>	
Munandi verri	15,7%
Eitt sindur verri	36,6%
Eins góð	40,67%
Eitt sindur betri	5,6 %
Munandi betri.....	1,3 %
Kanning: Spyr.fo fyri Fegin	

upp á tey, sum tey ikki hava brúk fyri. Tað skal verða eitt virðiligt samskipti, sum ikki er ágangandi, men hinvegin er vinarligt og hjálpsamt. Á ein hátt snýr tað seg heilt einfalt um vanliga høfligheit og umfólkaskikk.

– Kannigar vísa, at 75 prosent av sölutilgongdini er kenslulig, og eisini tí hevur tað stóran týðning, at sölufólk skapa eitt gott og trygt samband við kundan við at spyrja og lurta. Vit hava tvey oyru og ein munn, og tí skulu vit lurta meira,

enn vit tosa. Tá ið sölufólk spyrja nærri um tørvin hjá fólk, fáa tey eisini upplýsingar, sum gera tey betri før fyrri at geva kundanum júst tað vøru ella tænastu, tey hava brúk fyri. Meira vit spyrja og lurta, meira áhuga og virðing vísa vit kundanum, og tá kenna tey seg trygg. Harvið fær mann ein stóran fyrirmin, tá ið mann setur seg inn í tørvin hjá fólk, sigur Niclas Heri Jákupsson.

Hann mælir eisini leiðslum á fyrirkum og stovnum til at finna

røttu fólkini og at útbúgva tey innan sølu og tænastu.

– Hetta er eisini ein leiðslu-spurningur. Ov ofta hendir tað, at fólk verða sett at selja ella veita tænastu, uttan at tey eru upplærd og hava fingið neyðugu amboðini til at klára seg væl. Har siggi eg ein greiðan mun millum Føroyar og útlandið, tí aðrastaðni eru fyrirkur sera tilvitaðar um, at sölufólkini hava lært um sølu og tænastu. Har eru vit í Føroyum heilt einfalt komin ov stutt, sigur Niclas Heri Jákupsson.

Uppfylgning og tilboð

Kanningin, sum spyr.fo hevur gjørt fyri Fegin, vísir eisini, at fyrirkur ikki eru serliga góðar til at lata kundan skjót tilboð upp á vøru ella tænastu, og síðani at fylgja tilboðunum upp. Bert fimti hvør av teimum spurdu upplivdi at fáa tilboðið skjótt, og at starvsfólk fylgdu upp, eftir at tilboðið var latið.

– Her hava føroyskar fyrirkur flest pengar at heinta, og her er skjótast at gera mun. Í hesum føri senda fólk greið keyppsignal, tey biða um tilboð, men fyrirkurnar