



– Sum sölufólk skalt tú tora at samskipta við fólk, tú skalt verða opin mótvegis teimum, spyrja um teirra törv og ekki prakka nakað upp á fólk, sum tey ikki hava brúk fyri, sigur Niclas Heri Jákupsson, söluráðgevi
MYND: SARAZAC

megna ikki nóg væl at lata tilboð, og síðani at fylgja upp. Hetta eru avgerandi lutir fyri at fáa orðran frá fólki, sum hava í hyggju at keypa eina vøru ella tænastu, sigur Niclas Heri Jákupsson.

– Eftir mínum tykki er høvuðsorsøkin til, at uppfylgingin er so avmarkað, at sölufólk stúra fyri at fylgja upp. Tey halda kanska, at kundin ikki ynskir uppfylging, ella tey óttast at verða avvíst, ella at kundin heldur tey vera ágangandi. Men skal mann veita eina góða tæ-

nastu, so ræður eisini um at bjóða sær til at fylgja upp, tá ið tilboðið er latið, og tað kann gerast við at spyrja kundan, nær hann ætlar at taka eina avgerð, og so avtala eina tíð til uppfylgjandi samtal. Hetta skal sjálvandi alt gerast virðiligt og skal ikki verða ágangandi.

– Størri dirvi og betri strukturur kann hava við sær eina munandi betri tænastu og harvið eisini eina størri sølu. Tær fyrirkur, sum skráseta samskiptið við kundan væl, hava stóran fyrirun, tá ið tað

kemur til sølu og tænastu, sigur Niclas Heri Jákupsson, sum hevur hug at samanlíkná sølu við at fiska:

– At lata eitt tilboð og ikki fylgja tí upp kann samanlíknast við, at abbi mín setti eina línu, men ikki dróg hana.

Fleiri tøl frá kanningini av sølu og tænastu, sum spyr.fo hevur gjørt, verða lögð fram á Ársins söludegi, sum verður hildin í Norðurlandahúsinum mikudagin 3. mai.

EYDUN@SOSIALURIN.FO

Tað almenna fær verri skoðsmál enn tey privatu

Hvussu ert tú nøgdur við tænastuna, tú fært frá starvsfólkum á almennum og kommunalum stovnum (1-5)?

1 – sera ónøgdur	10 %
2	24,3 %
3	30,7 %
4	23,7 %
5 – sera væl nøgdur	5,7 %
Veit ikki/ongar royndir	5,7 %

Kanningin, sum spyr.fo hevur gjørt fyri fyrirkuna Fegin, vísir, at almennir stovnar fáa verri skoðsmál enn privatar fyrirkur, tá ið tað ræður um tænastu. Minni enn triði hvør, sum er spurður í kanningini, er nøgdur ella væl nøgdur við tænastuna, sum viðkomandi hevur fingið frá almennum og kommunalum stovnum.

– Tað er munur á tænastuni hjá almennum stovnum. Meðan summir veita góða tænastu og hugsa um brúkaran, hava aðrir stovnar mannagongdir, sum í stóran mun gagna starvsfólkunum heldur enn viðskiftafólkunum. Kanningin gevur ábendingar um, at tað eru ov nógvir almennir og kommunalir stovnar, sum ikki veita eina nøktandi tænastu til borgararnar, sigur Niclas Heri Jákupsson.

– Almennir stovnar eiga at hava ein kjarntænastu, sum er í lagi. Tað eru nøkur minstukrøv, sum fólk vænta av einum stovni. Tað er til dømis, at telefonin svarar,

at tey fáa eina vinarliga mót-tøku, at tey verða umstilla til rætta persónin, at tað svarar har, og at tey fáa ta hjálp, tey biðja um.

Niclas Heri Jákupsson heldur ikki, at tað er avgerandi fyri skoðsmálið hjá almennum stovnum, at teir í nógvum før-um umsita mál, sum borgarin ikki heldur er so hugalig.

– Í stóran mun snýr tað seg ikki um, hvat tú gert, men hvussu tú gert tað. Summir stovnar leggja seg veruliga eftir at veita eina góða og vinarliga tænastu, hóast teirra virkisøki ikki altíð er so hugaligt fyri fólk, meðan aðrir stovnar ikki megna tað, og tá uppliva fólk, at tey fáa eina tænastu, sum ikki er nøktandi ella er vánalig.

– Tað snýr seg um at verða tilvitaður um tænastu og at gera greiðar avtalur á stovninum um grundleggjandi tænastu og mannagongdir, sum gagna viðskiftafólkunum, sigur Niclas Heri Jákupsson.

Hugsa um seinast, tú bað um tilboð upp á eina vøru ella tænastu. Hvussu upplivdi tú hetta?

Eg fekk tilboðið skjótt og starvsfólk ringdi fyri at fylgja upp..	19,7 %
Eg fekk tilboðið skjótt, men eingin ringdi fyri at fylgja upp....	19,3 %
Eg fekk tilboðið seint, og starvsfólk ringdi fyri at fylgja upp..	4,6 %
Eg fekk tilboðið seint, men eingin ringdi fyri at fylgja upp	8,7 %
Eg fekk tilboð, tá ið eg hevði rykt eftir tí	13,7 %
Eg fekk einki tilboð	7,3 %
Veit ikki/havi ongar royndir	26,7 %