



Kia Import Danmark overraskede Kia salgskonsulent, Kenneth Stærk fra Autohuset Vestergaard i Svendborg med en fin anerkendelse for den kontinuerlige toppræstation i at skabe gode salgsoplevelser

2022-11-24 12:34 CET

En i sandhed "Stærk" salgspræstation

Fredericia, den 24. november 2022 - Det er svært at give garantier her i livet. Alligevel kan salgskonsulent hos Autohuset Vestergaard i Svendborg, Kenneth Stærk, give 100 % tilfredshedsgaranti på dit Kia køb.

Kenneth Stærk er intet mindre end unik. Siden februar 2021 har han afleveret knap 80 Kia biler til nye Kia ejere. Det i sig selv er ikke unikt, men i perioden, har 70 af de nye Kia ejere taget sig tid til at besvare Kias kundetilfredshedsundersøgelse. I samtlige 70 sager har Kenneth scoret 100 % på kundetilfredshed.

Forhandlerudviklingschef hos Kia Import Danmark, Jens Rytter konstaterer, *"det er helt uhørt, at en salgskonsulent opnår 100 % i 70 kundetilfredshedsundersøgelser i træk. Det er et streak der overstiger alle hidtidige rekorder"*.

Alene svarprocenten er noget ud over det sædvanlige. I indeværende år har Kenneth Stærk en svarprocent på 96,8 – altså har 96,8 % af Kenneths nybilkunder taget sig tid til at svare på kundetilfredshedsundersøgelsen. Det er langt over gennemsnittet.

Hos ag analytics, som er leverandør af selve analysesystemet, har man sjældent set mage. Faktisk har leverandøren været nødsaget til at ændre sin notifikationsopsætning.

Hidtil har Kenneth fået en notifikation om, hvor mange 100 % scorer han har haft i træk, men i takt med, at Kenneth nu har slået alle rekorder, kommer ag analytics system til kort. Derfor får han nu en notifikation for de seneste 14 dage, da systemet ikke kan håndtere det høje antal af 100 %-præstationer i træk.

Lasse Agner, Senior Consultant hos ag analytics bekræfter; *"70 topkarakterer i streg er helt exceptionelt godt gået. Det er ekstremt sjældent, at vi oplever en sælger, der skaber mindeværdige salgsoplevelser så konsistent. Med mere end 10 års erfaring inden for kundetilfredshed i bilbranchen, har vi blot set det en håndfuld gange. Stort tillykke med de flotte resultater til Kenneth"*

Kenneth Stærk er ikke den typiske "sælgertype" – nogle vil måske endda kalde ham en smule introvert. Altså, er han ikke typen, der på nogen måde fremhæver sig selv eller sine egne præstationer. Når man spørger Kenneth Stærk, hvad det er, han kan, som gør, at kunderne forlader forretningen med 100 % tilfredshed, er han meget ydmyg omkring det. Han mener ikke, at han egentlig gør noget særligt, udover at gøre sit arbejde. Han forklarer, at en af de vigtigste dyder i jobbet som salgskonsulent er at forventningsafstemme med kunden. Samtidig sørger han altid for at følge op på kunden og holde en tæt dialog under hele salgs forløbet, så kunden løbende føler sig velinformeret.

Da Kia Import Danmark overraskede Kenneth Stærk med en fin anerkendelse af den exceptionelle bedrift, forklarer Kenneth, hvordan han holder et skarpt øje med resultaterne i tilfredshedsundersøgelserne, *"tilbage i februar 2021"*

blev jeg, på et internt salgsmøde, bevidst om, at jeg havde fået 5 topkarakterer i træk. Siden har det været mit mål, altid at levere en 100 % tilfredshedsoplevelse. Det er blevet den måde, jeg måler mig selv på”.

Der er ingen tvivl om, at der hos Autohuset Vestergaard i Svendborg også er gået lidt sport i det, men PT har Kenneth altså håneretten langt foran kollegerne i Svendborg - men også på landsplan.

Daniel Jensen, salgschef hos Autohuset Vestergaard i Svendborg nikker anerkendende, mens Kia taler med Kenneth Stærk, og bidrager, *”Autohuset Vestergaard bruger tilfredshedsundersøgelsens målepunkter som et aktivt værktøj i dagligdagen. Vi tænker ikke engang over det længere. Nu ligger processerne bare på rygraden”.*

Fokusindsatsen på koncernniveau kan også ses på den samlede top-10 for Kia forhandlere, hvor Autohuset Vestergaard i Svendborg og Autohuset Vestergaard i Fredericia indtager hhv. 1. og 2. pladsen, når det gælder kundernes tilfredshed med købsoplevelsen.

Kias kundetilfredshedsanalyse afdækker kundeoplevelsen i forbindelse med et bilkøb baseret på 17 spørgsmål, bl.a. hvordan kunden vurderer salgskonsulenten på en skala fra 1 til 10, hvor 10 svarer til 100 %:

”Med tanke på hele købsoplevelsen, lige fra din første kontakt med forhandleren til udleveringen af bilen, hvor tilfreds er du så med den samlede oplevelse?”

Hertil giver Kenneths kunder topkarakteren 10 = 100 % hver gang. Indtil videre i de sidste 70 besvarelser i træk, scorer Kenneth 100 %.

Udover at tage sig tid til at besvare kundetilfredshedsanalysen, har mange af Kenneths kunder også brugt ekstra tid på at skrive en kommentar til deres vurdering. Når man læser kundernes kommentarer højt for Kenneth, bliver han rød i hovedet, men det er bestemt ikke noget at skamme sig over. Selvom Kenneth bliver pinlig berørt, har Kia fået lov at dele nogle af de positive tilkendegivelser:

“Rigtig godt tilfreds med bilen, forløbet, handlen og servicen” - “Kenneth Stærk er bare den bedste forhandler jeg har oplevet i lang tid :)” - “Det var en rigtig god

oplevelse at handle bil hos Autohuset Vestergaard i Svendborg, som jeg bestemt vil anbefale til familie, venner og bekendte” - “Meget tilfreds med hele forløbet hos forhandleren” - “Perfekt ” - ”Supervenligt og imødekommende personale, både i salgs- og serviceafdelingen. Absolut ikke sidste Kia og det skyldes bl.a. den gode behandling i Svendborg!”

Alle ovenstående tekniske data og priser er gældende på tidspunktet for udgivelsen af pressemeddelelsen – og kan blive ændret. Specifikationer og funktioner nævnt i denne pressemeddelelse kan variere afhængigt af land/region.

Kia Import Danmark AS (www.kia.com) er et selskab under Nellemann koncernen (group.nellemann.dk) med hovedsæde i Fredericia, og beskæftiger i dag cirka 40 ansatte. Kias dna er et stærkt design samtidig med en driftssikker kvalitet, som bakkes op af mærkets unikke 7 års garanti (op til 150.000 km – fri km i de første 3 år).

Kias tidlige skridt i forhold til at popularisere elbiler, placerer mærket i spidsen for elektrificeringen af den danske bilpark. Mærket har et bredt modelprogram af elektrificerede bilmodeller, hvilket naturligt medvirker til, at Kia er et af de bedst sælgende elbil-mærker.

Kontaktpersoner



Lene Mejdal Iversen

Pressekontakt

PR Koordinator

lmi@kiamotors.dk



Rasmus Aagaard

Pressekontakt

Director / CEO

rha@kiamotors.dk



For alle øvrige henvendelser

Pressekontakt

info@kiamotors.dk