

# Rustholli

”Vastaajapalvelu paikkaa, kun asiantuntija on kiinni asiakaskäynnillä

”

”Tästä on pakko antaa täydet pisteet.”



Vastaamattomat puhelut saattavat merkitä menetettyä rahaa ja asiakassuhteita.

Rustholli haluaa olla remonttifirma, jossa vastataan aina puhelimeen. Kun Fonecta Puhelut -palvelu koppaa ylivuotopuhelut, asiakas ei karkaa kilpailijalle.

Rustholli on Uudellamaalla ja Tampereen seudulla toimiva remonttikeitju, joka toteuttaa kuluttajille kodin sisäpuolisia muutostöitä avaimet käteen -periaatteella. Rustholli panostaa tekemisessään rehellisyyteen ja luotettavuuteen: tavoitteena on varmistaa asiakkaalle hyvät yöunet jo remontin aikana – ja varsinkin sen jälkeen.

Remonttialaa ei suoranaisesti tunneta huipputasoasiakaspalvelusta. Tässäkään mielessä Rustholli ei halua profiloitua tavalliseksi remppafirmaksi.

– Toimintatapamme ei ole sellainen, että ihminen laittaa tarjouspyynnön, ja sitten ei kuulu moneen viikkoon mitään. Lähdemme siitä, että remonttiyrityksestä täytyy saada palvelua vähintään samalla tavalla kuin muualtakin: puhelimeen vastataan, ja jos ei heti ehditä, niin soitetaan mahdollisimman pian takaisin, Rusthollin toimitusjohtaja **Jarmo Sassali** kertoo.

## Mahdollisimman nopeasti puheisiin asiantuntijan kanssa

Kotien remontoinnissa kilpailu on kovaa. Bisnes pitää asiakaspalvelua myöten hoitaa kustannustehokkaasti, eikä Rustholllilakaan ole palveluomistaja tai myymälöitä asiointia varten. Puhelin on ensisijainen palvelukanava, ja työ ja tapaamiset hoidetaan asiakkaiden kodeissa.

Samalla Rustholllissa on todettu, että asiakasta pystytään auttamaan kaikista parhaiten silloin, kun hän pääsee heti ensikontaktilla puheisiin asiantuntijan kanssa.

– Meillä ei ole erikseen sellaista henkilökuntaa, joka hoitaisi pelkkää asiakaspalvelua. Remonttisuunnittelijamme vastaavat kaikkiin asiakkaiden yhteydenottoihin, Sassali täsmentää.

## Fonecta Puhelut -palvelu vastaa silloin, kun remonttisuunnittelija palvelee muualla

Rusthollin remonttisuunnittelijat tekevät kuitenkin myös konsultaatiokäyntejä

ihmisten kodeissa, ja joskus käy niin, että kaikki suunnittelijat ovat yhtäaikaaisesti varattuja. Näihin tilanteisiin tarvittiin ylivuotopalvelu, joka poimii puhelut ja soittopyynnöt, joten Rustholli kääntyi Fonectan puoleen.

– Ensi hätään asiakkaalle riittää se tieto, että hänet on huomioitu ja koska ollaan yhteydessä. Fonecta Puhelut -palvelu on täydellinen tähän tarpeeseen. Se on ollut alusta asti ilo käyttää ja hintaansa nähden etenkin tosi hyvä. Emme menetä enää yhtään puhelua, ja brändimielikuvalle tekee hyvää, kun joku vastaa aina.

## Menetetyn asiakaspuhelun hinta on vähintään markkinointi-investoinnin kokoinen

Digijajan mukanaan tuoma kuluttajakäyttäytymisen muutokset näkyvät myös kodin remontoinnissa. Sassalin mukaan ennen soiteltiin ja kyseltiin enemmän, kun taas nykyään remonttia harkitsevat hakevat ensin paljon tietoa netistä. Tämä tarkoittaa, että ostopäätös on jo melko valmis siinä vaiheessa, kun asiakas ottaa yhteyttä Rustholliin.

– Nykyään on siis entistäkin tärkeämpää, että asiakas saa meidät nopeasti langan päähän. Kun ostomoodi on päällä, niin palvelua pitää antaa. Jos yhteydenotto ei heti onnistu, aika nopeasti otetaan listalta seuraava firma.

Menetetty puhelut voivat merkitä suoraan menetettyä kauppaa. Toisaalta ne tarkoittavat myös sitä, että jo tehtyjä markkinointi-investointeja heitetään hukkaan.

– Meillä on arvioitu, että yhden asiakkaan saaminen maksaa markkinointirahana noin 700 euroa. Kun on jo tehty se työ, jonka avulla saadaan asiakas ottamaan meihin yhteyttä, niin panostus on ollut turha, ellei puhelua saada meidän päässä hoidettua.

## Valmiiksi lajitellut soittopyynnöt vapauttavat asiantuntijan työaika

Fonecta Puhelut -palvelun käyttö on myös tehostanut Rusthollin asiantuntijoiden

työtä, sillä asiakaskäynnin aikana tulleet puhelut lajitellaan Fonectalla valmiiksi ja soittopyynnöt ohjataan oikeille henkilöille.

– Ihan alkuaikoina suunnittelijoilla oli yksi asiakaspalvelupuhelin, joka oli vuorollaan kunkin heistä hoidossa. Yhden asiakaskäynnin aikana saattoi tulla vaikka kymmenen vastaamatonta puhelua. Niihin kun alat siinä sokkona soitella perään ja seuraava asiakaskäyntikin painaa päälle, niin väkisin jää tärkeitäkin kontakteja tavoittamatta, Sassali kuvaa.

## ”Fonecta Puhelut -palvelun ihmisillä on ajatus mukana”

Toimitusjohtaja Jarmo Sassalin mukaan Fonecta Puhelut -vastaajapalvelun käyttöönotto ja palveluohjeistuksen rakentaminen sujui Rusthollin tapauksessa mutkattomasti. Puhelut jakaantuvat pääosin nykyisten ja uusien remonttiasiakkaiden soittoihin sekä erilaisiin myyntiyhteydenottoihin. Fonectan asiakaspalvelijoilla on aihekohtaisesti tieto siitä, kenelle rustholllilaiselle mikäkin asia ohjataan, ja tarvittaessa käytetään Rusthollin nettisivuilta löytyvää postinumerohakua oikean kontaktihenkilön löytämiseen.

Sassalin mukaan soittopyyntöjen välittäminen on mennyt putkeen: niitä on hyvin vähän jouduttu sisäisesti lähettämään edelleen. Hän suosittellee palvelua erityisesti pienille, liikkuville yrityksille, joilla ei ole erillistä toimistohenkilökuntaa omasta takaa.

– Ylipäätään olen ollut todella vaikuttunut siitä, että Fonectan puhelinpalvelun ihmisillä on myös ajatus mukana kun puheluita otetaan ja käsitellään. Useinkin tulee sellaisia tilanteita, että jotain asiaa ei ole puhelinpalvelun asiantuntijoille etukäteen ohjeistettu, mutta se on silti hoidettu juuri niin kuin olisin halunnutkin sen hoituvan. Tästä on pakko antaa täydet pisteet.

**Fonecta**<sup>®</sup>