

Velkommen til vår eksklusive befaringsguide for byggfirma.

- Ønsker du flere ja på tilbudene dine, er denne guiden for deg. Vi har samlet en rekke tips som gjør det lettere å få oppdragene i havn - noen er kanskje opplagte, andre kan være akkurat det store ekstra som gjør forskjellen. Målet er enkelt: å hjelpe deg med å bli en av de mest ettertraktete tømrerbedriftene der ute.



Innholdsfortegnelse

Kapittel 1: Før befarig – forberedelser og nyttige tips.....	2
Kap1.1 Generelt.....	2
Kap1.2 Avtale befarig så tidlig som mulig.....	2
Kap1.2 Oppmøte til befarig.....	4
Kap1.3 Praktisk rundt befarig.....	5
Kap1.4 Tek17.....	6
Kapittel 2: Under befarig – slik bygger du tillit og viser faglig trygghet.....	7
Kap 2.1 Førsteintrykk - Generelt.....	7
Kapittel 2.2 - Speil kundes energi.....	8
Kap 2.3 Forstå kundens behov og ønsker.....	9
Kap 2.4 Relasjonsbygging.....	10
kap 2.5 Notering under befarig.....	10
kap 2.5 Design tips.....	11
kap 2.6 Funksjonelle tips.....	12
kap 2.7 Økonomiske råd.....	12
kap 2.7 Oppsummering.....	15
Kapittel 3 - Tilbud og oppfølging etter befarig.....	16
Kap 3.1 Struktur i tilbud.....	16
Kap 3.2 Hvordan sender man tilbud?.....	16
Kap 3.3 Send tilbudet gjennom regnskapsprogrammet du bruker.....	17
Kap 3.4 - Få sendt tilbud så raskt som mulig.....	18
Kapittel 3.5 Praktisk tips – dobbeltsjekk mål.....	18
Kap 3.6 Oppfølgingsprosessen etter Tilbudet er sendt.....	18
Kapittel 4 - tips og triks.....	20

Kapittel 1.0 - Før befarings – forberedelser og nyttige tips

Kap1.1 Generelt

- Bruk rene klær. Vi anbefaler arbeidsklær, selv om det ikke er et krav. Det viktigste er at klærne har firmalogo – dette gjelder også kjøretøy og annet utstyr. Synlig profilering gir et solid og profesjonelt førsteinntrykk.
- Sjekk at du har alt utstyret du trenger før en befarings. Det er lurt å lage en personlig huskeliste du kan gå gjennom før du reiser ut.
- Søk opp adressen på forhånd og skaff deg oversikt over hvor kunden holder til, slik at du kan planlegge reisen slik at du aldri blir forsinket.

Kap1.2 Avtale befarings så tidlig som mulig

Rask respons er nøkkelen til å sikre oppdraget:

Når en kunde først tar kontakt, gjelder det å handle raskt. Jo tidligere du svarer, desto større er sjansen for at du vinner oppdraget. Ideelt sett bør du ringe tilbake innen få minutter etter at henvendelsen er mottatt. En slik reaksjonstid viser ikke bare profesjonalitet og serviceinnstilling, men også at du setter kunden først – noe som ofte er avgjørende i et marked med mange aktører.

Svar innen 5 minutter: Ring kunden så snart du ser henvendelsen. Dette er øyeblikket hvor interessen deres er på topp, og du har en unik mulighet til å fange oppmerksomheten deres før andre gjør det. Venter du for lenge, er risikoen stor for at interessen daler – og i verste fall at kunden finner en annen leverandør. Vårt klare råd: **ring umiddelbart** når noen tar kontakt.



Hvis kunden ikke svarer:

Skulle du ikke få svar ved første oppringning, send en hyggelig og personlig SMS. Her er et forslag:

Hei [Navn],

Så at du tok kontakt med en av våre bad-annonser.

Vi i [Bedriftsnavn] er klare til å gjøre prosjektet ditt enkelt og profesjonelt. Når passer det å ta en kort prat for å avtale en gratis befaring? Send meg gjerne en melding!

Med vennlig hilsen,

[Navn]

Videre oppfølging: Dag 2 til 7

Dersom du fortsatt ikke får svar, anbefales det å ringe 2–3 ganger per virkedag – for eksempel kl. 08.00, 12.00 og 17.00. Mange frykter at hyppige anrop kan virke påtrengende, men erfaring fra hundrevis av kundeoppfølginger viser det motsatte: Nesten ingen blir irriterte, så lenge de møtes med en vennlig og profesjonell tone når de først svarer. De fleste har jo faktisk tatt kontakt fordi de er interesserte.

Etter én uke uten respons

Hvis du har forsøkt å ringe 2–3 ganger daglig i fem arbeidsdager uten å få svar, kan du sende en avsluttende SMS som markerer at du lar ballen ligge – men holder døren åpen:

“Hei (navn)! 😊 Så flott at du tok kontakt med oss forrige uke! Jeg fikk med meg at du ønsket litt hjelp med ..). Vi stiller gjerne opp med råd og befaring. 🏠 Send meg en sms, så tar vi en prat.

Ser frem til å høre fra deg!

Mvh navn/ bedriftsnavn 📞”

Kap1.2 Oppmøte til befaring

Viktighet rundt fleksibilitet av befaringer:

Fordelen ved å kunne tilby befaringer fra tidlig morgen til sent på kvelden. Dette minsker friksjon med kunder og holder kunden fornøyd fra start. Det aller beste er om man har mulighet til å avtale befaringer på selve dagen man er i kontakt med kunden, eller dagen etter. Jo tidligere befaringen gjennomføres, jo bedre.

Fordeler med fleksibilitet og tidlig befaring

- Viser at man er serviceinnstilt
- Hvis kunden liker det de hører, er det ikke sikkert de gidder å snakke med konkurrenter
- Øker sjansen for at kunden møter til befaring

Oppmøte til befaring bør alltid planlegges nøye for å sikre at kunden er forberedt og tilgjengelig. Vi anbefaler å sende en melding enten tidlig på selve befaringsdagen eller dagen før avtalen, for å minne kunden på tidspunktet. Dette kan bidra til å avklare eventuelle misforståelser og sikre at alt går som planlagt. Et eksempel på en slik melding kan være: "Hei, [Navn]! Ifølge kalenderen min har vi en avtale om befaring hos deg i morgen/i dag kl. [X]. Ville bare dobbeltsjekke at det fortsatt passer." Dersom man ikke får svar på denne meldingen, bør man ringe kunden før man drar ut og informere om at man er på vei. Dette reduserer risikoen for at kunden har glemt avtalen, og man unngår unødvendige turer.

Hva gjør man hvis kunden glemmer befaringen?

Dersom kunden glemmer avtalt befaring, er det avgjørende å beholde roen og ikke la seg irritere. Dette gir faktisk en mulighet til å vise god service ved å uttrykke forståelse og fleksibilitet, for eksempel ved å si at det går helt fint og tilby ombooking på et tidspunkt som passer kunden. Ideelt sett foreslår man et nytt tidspunkt samme dag, eller så raskt som mulig.

Skulle kunden glemme befaringen en gang til, er det fortsatt viktig å møte situasjonen med en positiv og ydmyk innstilling. Om det skjer en tredje gang, kan man vurdere å avslutte forsøket, men det er uansett aldri hensiktsmessig å bli sint eller streng. Slike reaksjoner skaper bare unødvendig friksjon og reduserer sjansen for at kunden føler seg trygg og ønsker å fortsette samarbeidet.

Husk at målet ikke er å "vinne" en diskusjon eller vise hvem som bestemmer, men å bygge tillit og vinne salget. Selv om det kan føles respektløst når en kunde ikke møter opp til avtalt tid, oppnår man ingenting ved å kjeffe eller la frustrasjonen gå ut over kunden.

© Stavanger Markedsføring DA – Alle rettigheter forbeholdt. Det er forbudt å dele, kopiere, reproducere eller selge hele eller deler av dette dokumentet uten skriftlig tillatelse fra Stavanger Markedsføring DA. Brudd på dette vil bli rettsforfulgt. Dersom du er den personlige eieren av en gyldig sluttbrukerlisens fra Stavanger Markedsføring DA, kan dokumentet benyttes til eget bruk, men ikke til noen form for videredistribusjon, kommersiell utnyttelse eller annen tredjepartsbruk.

Kap1.3 Praktisk rundt befaring

– Vi anbefaler også å ta med en tablet eller iPad  for å notere under befaringen. Dette gir et profesjonelt og moderne inntrykk, samtidig som det hjelper deg med å holde oversikt over viktige detaljer. Når du noterer digitalt underveis, reduserer du risikoen for å glemme informasjon, og det blir enklere å følge opp kunden i etterkant med presise tilbud og løsninger.



Her kan du finne det nettbrettet som passer deg best:

<https://www.tek.no/test/i/1M77WB/vi-ha-testet-ipad-air-2024?srsId=AfmBOoooraULuxulVWJWv0n6iaabLgrBMHI6oLQ6IRn3rmd5cG2gdPcM>

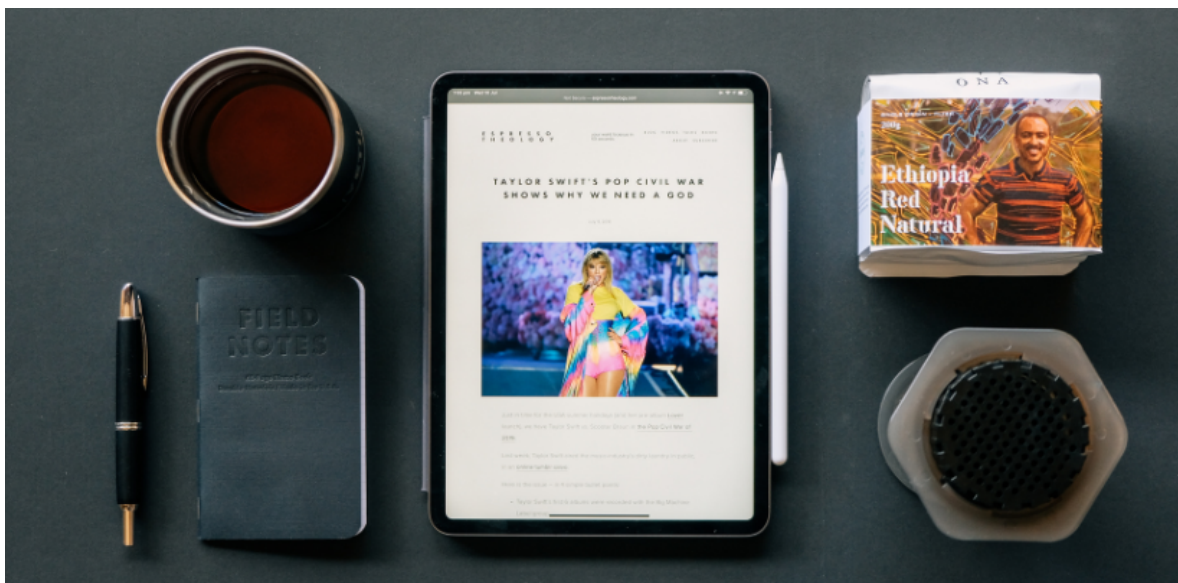
Kap1.4 Tek17



Lær deg Teknisk forskrift 2017 ([TEK17](#)), sånn at du har alle reglene i hodet. Du vet aldri hvilke bedrifter du konkurrerer med, og pene firmaklær og et hyggelig smil er noe de fleste kan stille med. Det som virkelig gjør at du skiller deg ut, er hvor godt du kan faget ditt.

Kunder kommer ofte med spørsmål og forslag til løsninger, og da er det viktig å kunne forklare tydelig hvorfor noe er mulig eller ikke – og hva som er en god eller dårlig idé. TEK17 er noe alle tømrere må forholde seg til uansett, så bruk litt tid på å sette deg ordentlig inn i det.

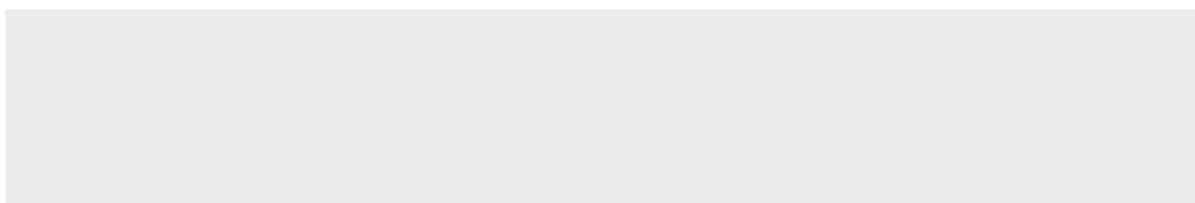
Når du har reglene i hodet, blir du tryggere i møte med kunden. Denne tryggheten merker kundene kjempe godt. Er du trygg på deg selv, blir kunden også trygg på deg. Klarer du å svare tydelig og forklare på direkten, bygger du tillit og viser at du tar jobben på alvor. At kunder sitter igjen med mange ubesvarte spørsmål, er ofte en grunn til at de velger en annen aktør. Det siste du ønsker, er at kunden må vente på svar over mail i etterkant – da kan det fort gå for sent for kunder og de går heller videre med en annen aktør som kan sakene sine.



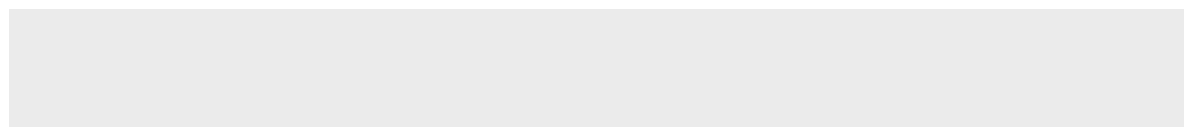
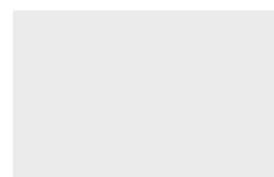
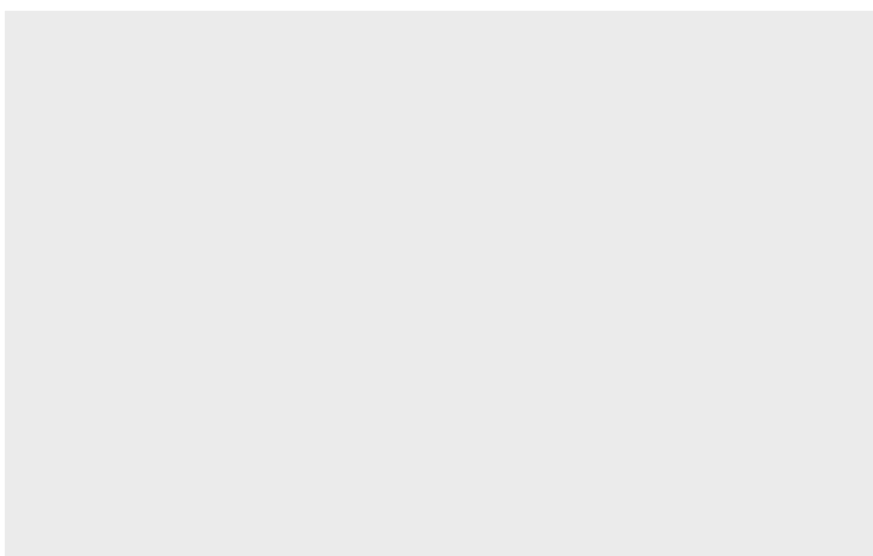
Kapittel 2: Under befaring – slik bygger du tillit og viser faglig trygghet

Generelt:

Kap 2.1 Førsteintrykk - Generelt

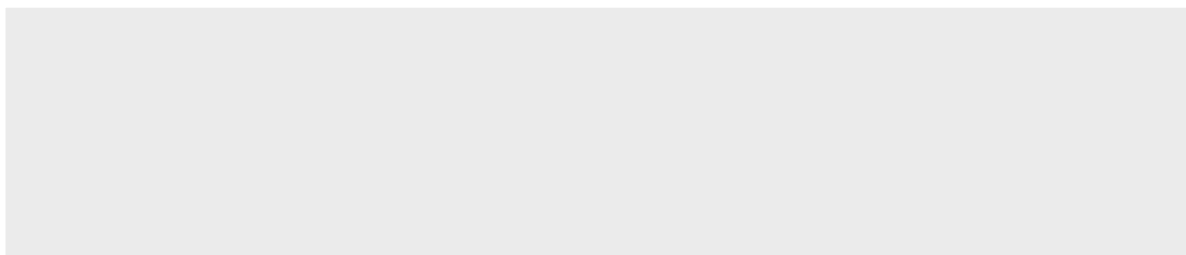
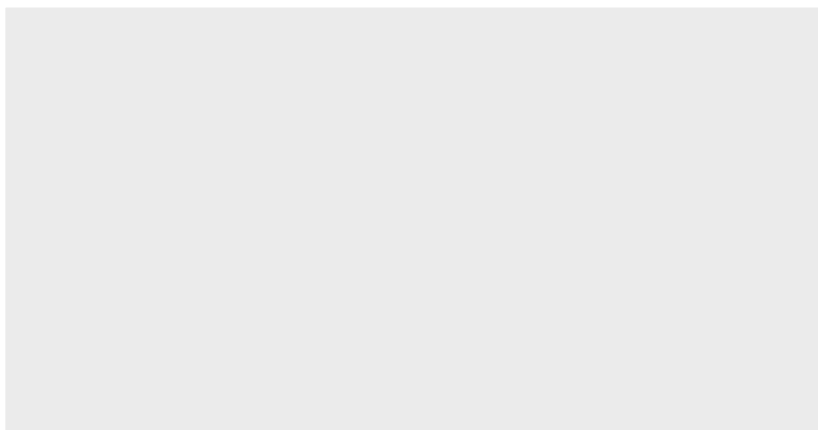


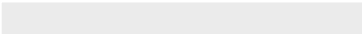
Viktig:

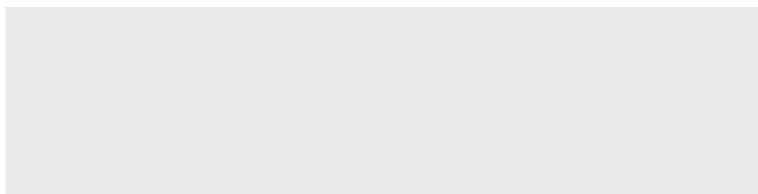


© Stavanger Markedsføring DA – Alle rettigheter forbeholdt. Det er forbudt å dele, kopiere, reproducere eller selge hele eller deler av dette dokumentet uten skriftlig tillatelse fra Stavanger Markedsføring DA. Brudd på dette vil bli rettsforfulgt. Dersom du er den personlige eieren av en gyldig sluttbrukerlisens fra Stavanger Markedsføring DA, kan dokumentet benyttes til eget bruk, men ikke til noen form for videredistribusjon, kommersiell utnyttelse eller annen tredjepartsbruk.

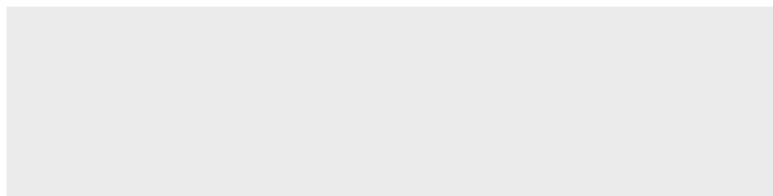
Kapittel 2.2 - Speil kundens energi



– **Sebastian Knørr** - -"Jeg er 

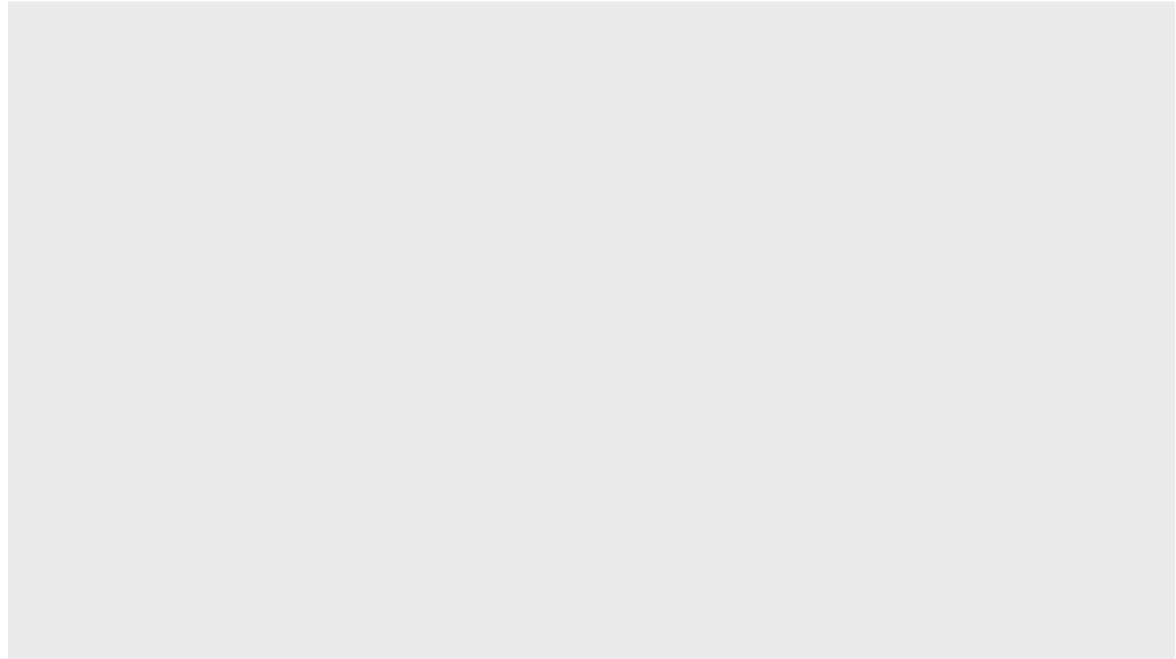


– **Sebastian Knørr**: "Ikke vær påtrengende, i alle fall. Jeg er

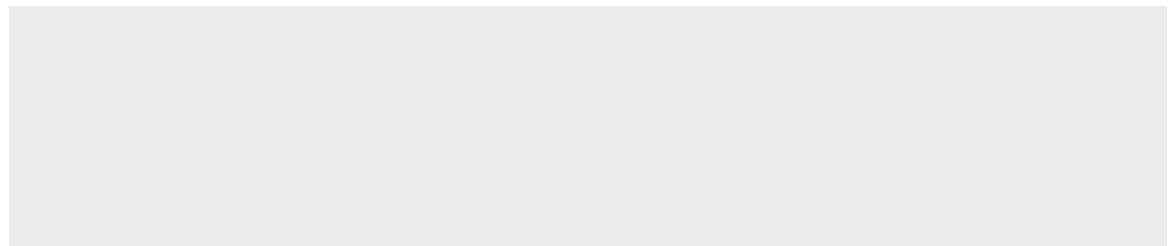
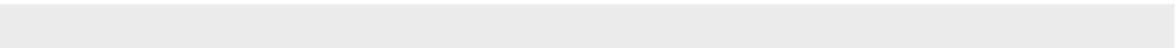




Kap 2.3 Forstå kundens behov og ønsker:

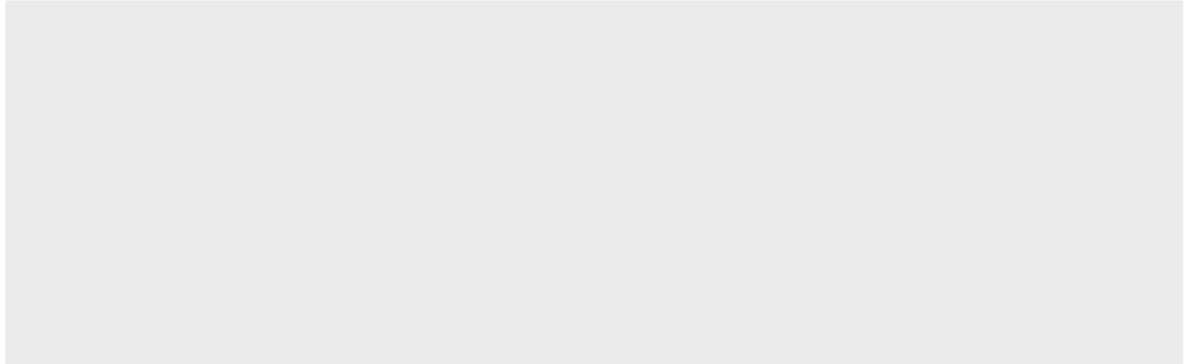


- **Lars Jensen:** «Det som er viktig, er å finne ut hva slags bilde kunden har i hodet sitt, fordi hvis

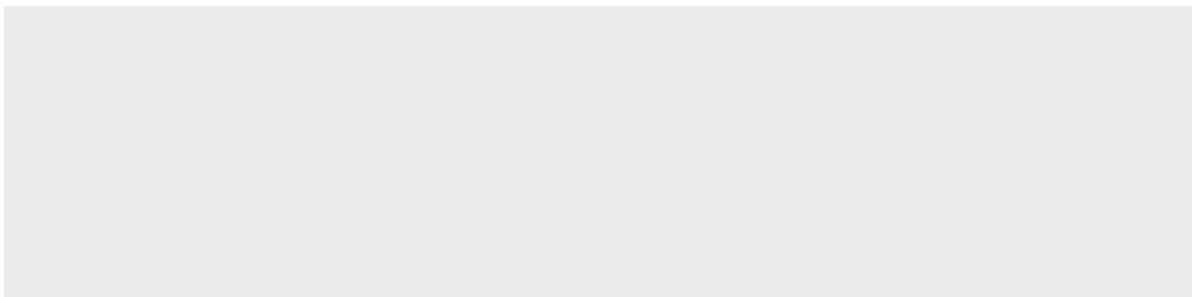


Kap 2.4 Relasjonsbygging:

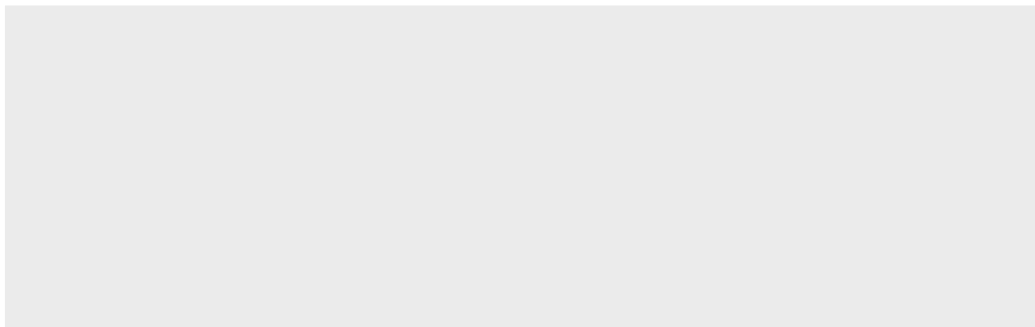
-Sebastian Knørr: "På slutten blir jeg gjenværende litt og bare henger, legger fra meg jobben,



kap 2.5 Notering under befaring



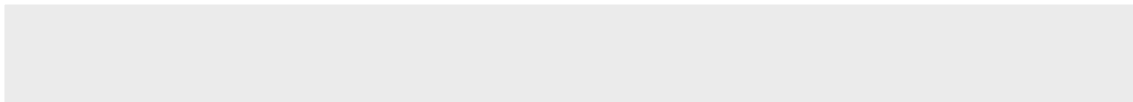
Når du vet hva kunden ønsker, så er det viktig å få notert dette ned:



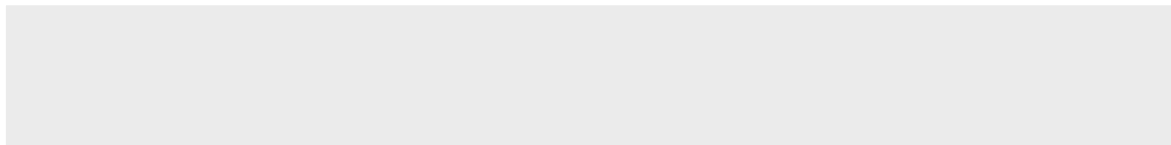
-

-

Lagring av info fra befaringer



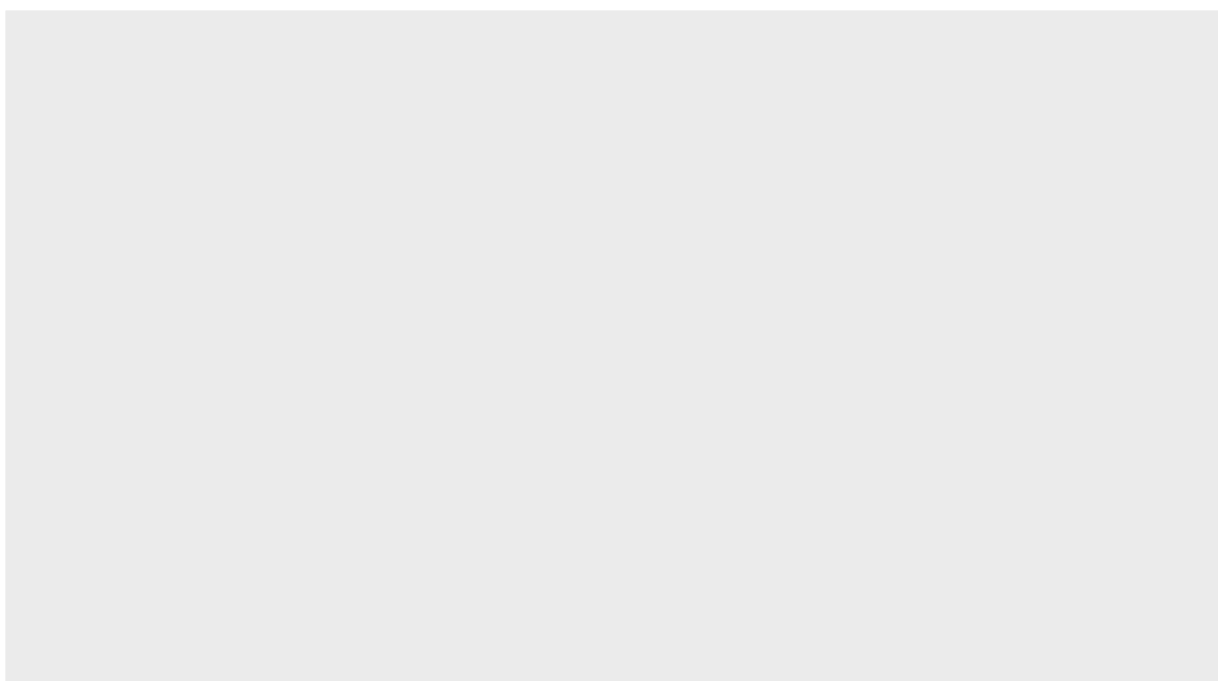
Alternativt:



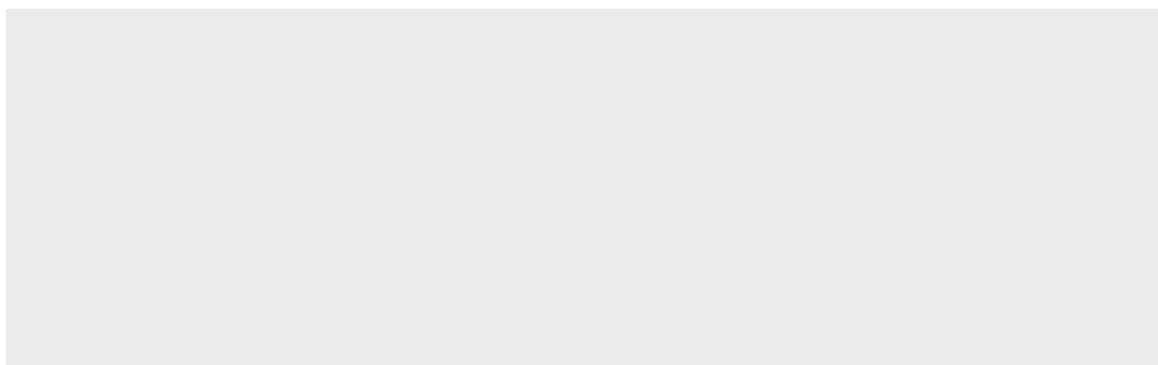


Hva man burde gjøre når kunden er helt usikker på hva de ønsker...

kap 2.5 Design tips

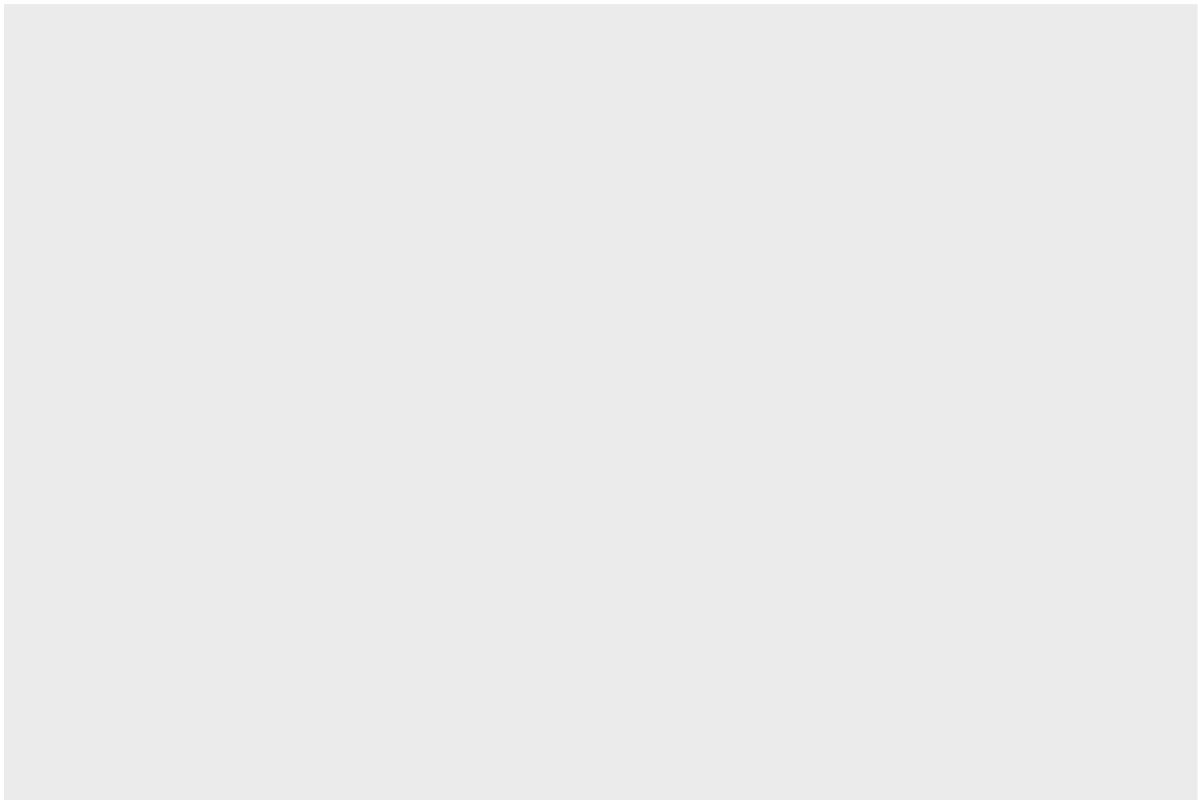
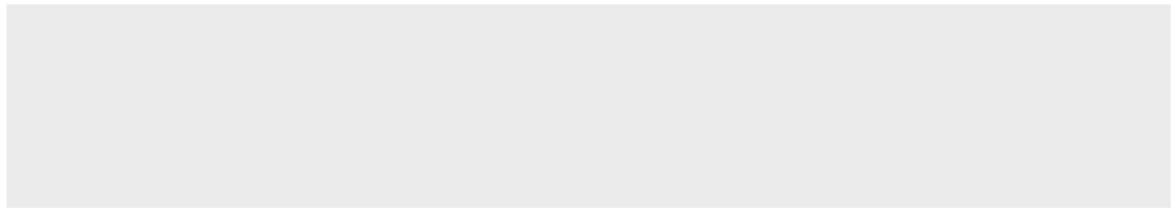
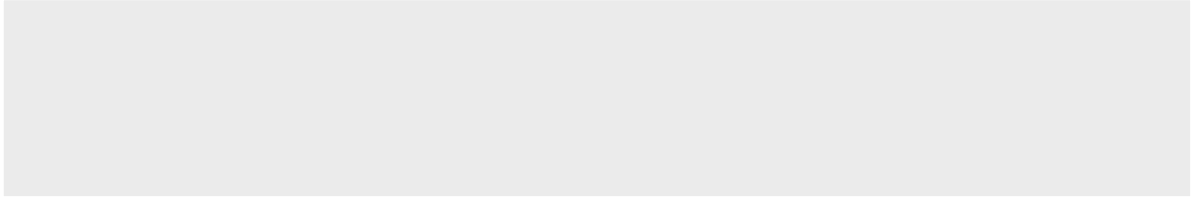


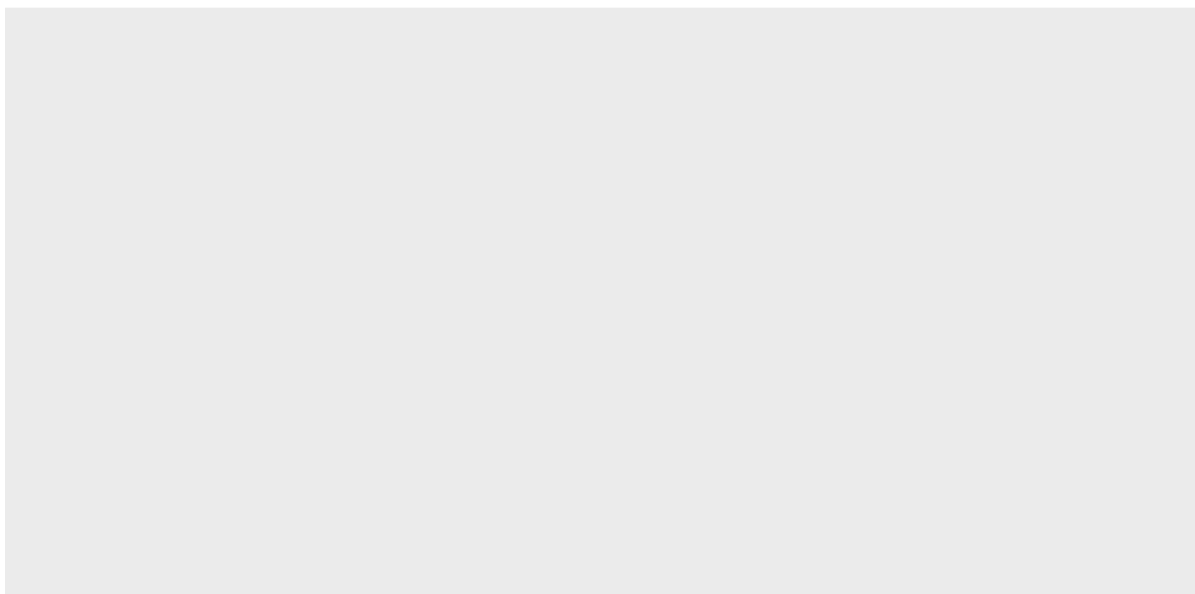
kap 2.6 Funksjonelle tips



© Stavanger Markedsføring DA – Alle rettigheter forbeholdt. Det er forbudt å dele, kopiere, reproducere eller selge hele eller deler av dette dokumentet uten skriftlig tillatelse fra Stavanger Markedsføring DA. Brudd på dette vil bli rettsforfulgt. Dersom du er den personlige eieren av en gyldig sluttbrukerlisens fra Stavanger Markedsføring DA, kan dokumentet benyttes til eget bruk, men ikke til noen form for videredistribusjon, kommersiell utnyttelse eller annen tredjepartsbruk.

kap 2.7 Økonomiske råd





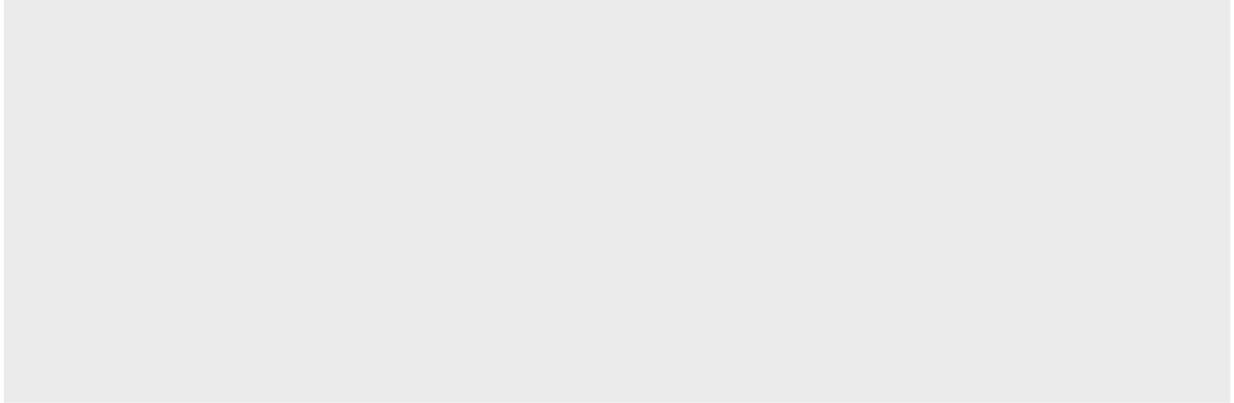
- **Sebastian Knørr:** "Kundene kan ofte føle seg usikre hvis det fortsatt er mange løse tråder, og da er det viktig å kunne gi dem flere alternativer å velge mellom. Spesielt på et bad er det mange valg som må tas tidlig – skal man ha fliser eller linoleumbelegg, dusjsone eller badekar, og hvor skal badekaret eller toalettet plasseres? Slike ting må være avklart før prosjektet starter, fordi det skal legges både rør og strøm, og alt må planlegges nøye. Derfor er det viktig å være god på å komme med praktiske og realistiske løsningsforslag når man er ute på befaring."



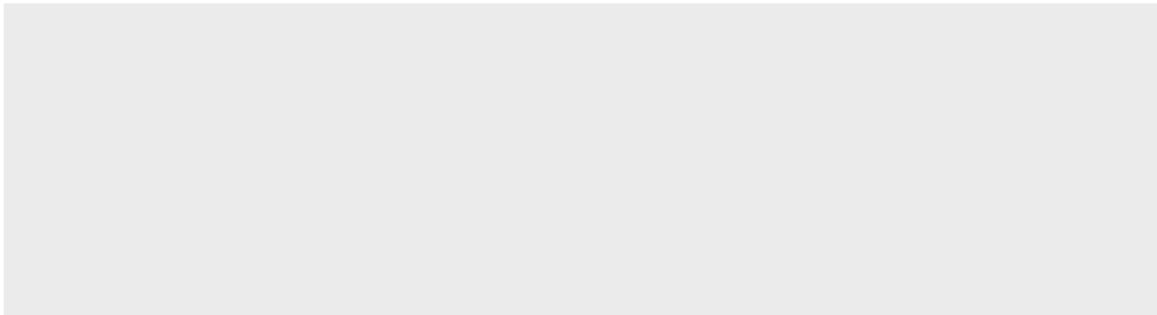
Unngå denne fellen på befaring:

Ikke overdriv hvor ille det er. Ikke overdriv for å "skremme" kunden. Når man er hjemme hos folk, er det viktig å få dem til å føle seg bra rundt deg.

kap 2.7 Oppsummering



Ikke ønsket praksis: Etter at du har vært på befaring, kan det hende kunden sier at de vil

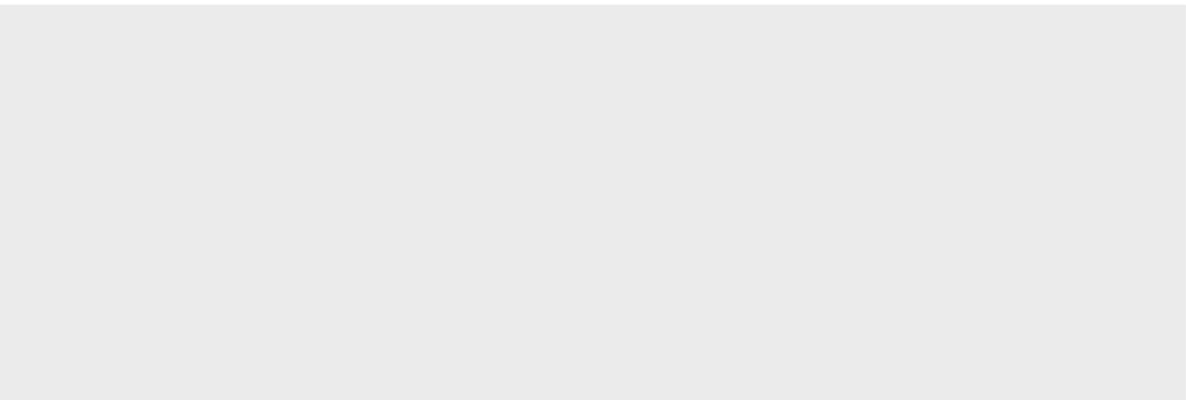


Kapittel 3 - Tilbud og oppfølging etter befaring

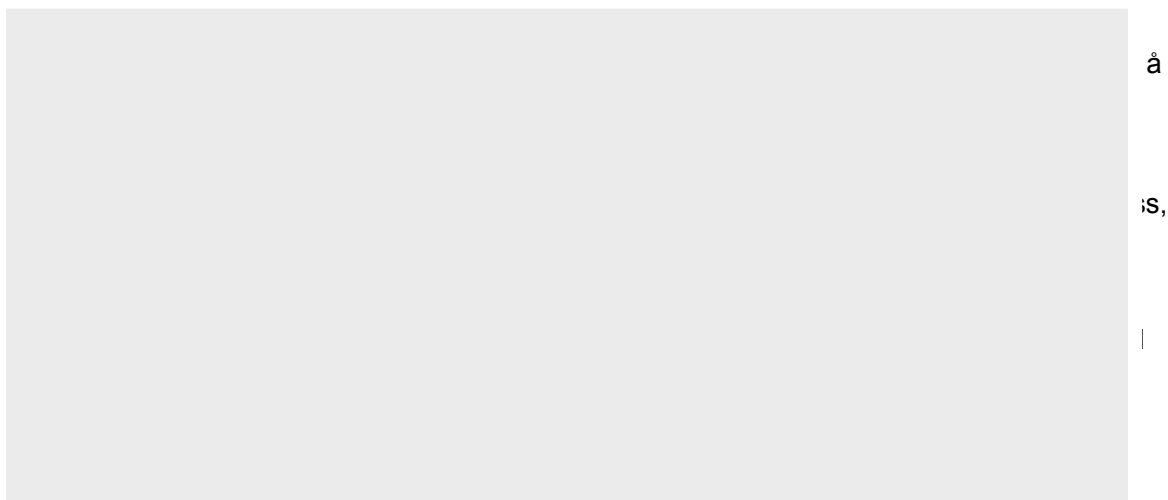
-Etter befaringen er det avgjørende med god og ryddig oppfølging. Nå har du vært hjemme hos kunden og bygget en relasjon – det som gjenstår er å fullføre prosessen på en profesjonell måte. Her er hvordan tilbud og oppfølging bør håndteres:

Kap 3.1 Struktur i tilbud

Struktur

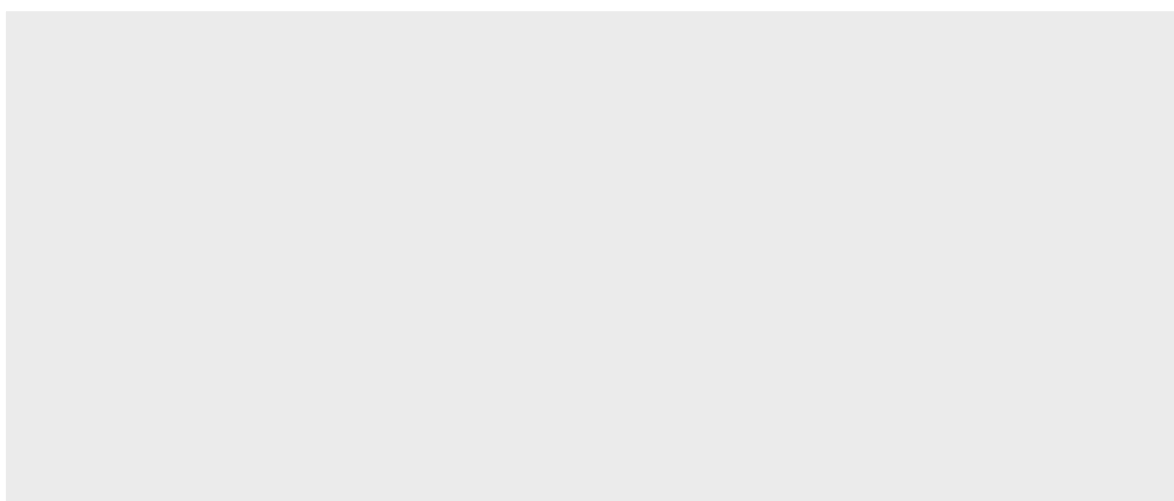


Kap 3.2 Send tilbudet gjennom regnskapsprogrammet du bruker.



Filen: https://www.youtube.com/watch?v=c_NdHtPHY6s

Kap 3.3 - Få sendt tilbud så raskt som mulig

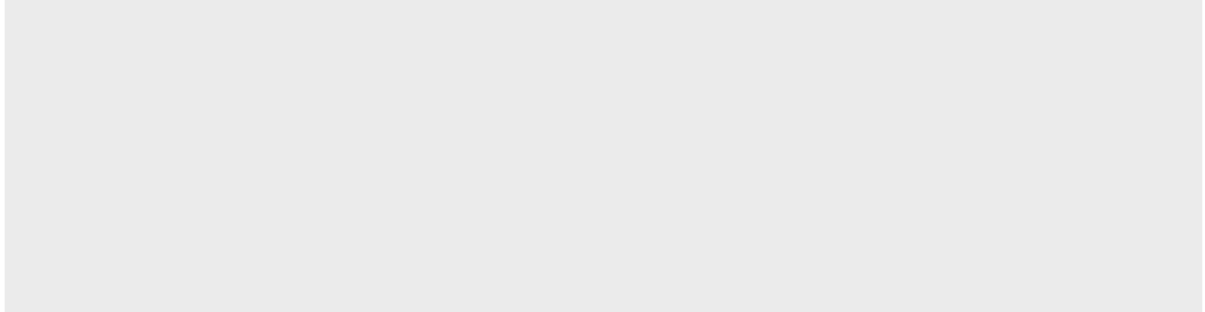


© Stavanger Markedsføring DA – Alle rettigheter forbeholdt. Det er forbudt å dele, kopiere, reproducere eller selge hele eller deler av dette dokumentet uten skriftlig tillatelse fra Stavanger Markedsføring DA. Brudd på dette vil bli rettsforfulgt. Dersom du er den personlige eieren av en gyldig sluttbrukerlisens fra Stavanger Markedsføring DA, kan dokumentet benyttes til eget bruk, men ikke til noen form for videredistribusjon, kommersiell utnyttelse eller annen tredjepartsbruk.

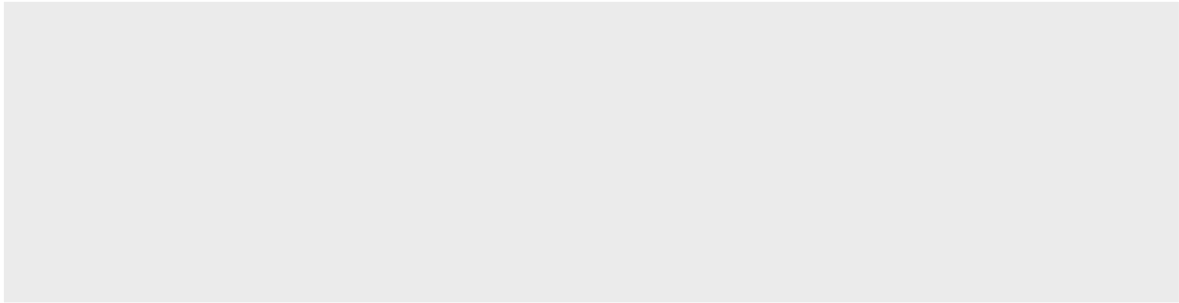
Små jobber:**Store jobber:****I begge tilfeller oppnår man følgende ved å sende tilbudet tidlig:****Vrangsforestilling:**

© Stavanger Markedsføring DA – Alle rettigheter forbeholdt. Det er forbudt å dele, kopiere, reproducere eller selge hele eller deler av dette dokumentet uten skriftlig tillatelse fra Stavanger Markedsføring DA. Brudd på dette vil bli rettsforfulgt. Dersom du er den personlige eieren av en gyldig sluttbrukerlisens fra Stavanger Markedsføring DA, kan dokumentet benyttes til eget bruk, men ikke til noen form for videredistribusjon, kommersiell utnyttelse eller annen tredjepartsbruk.

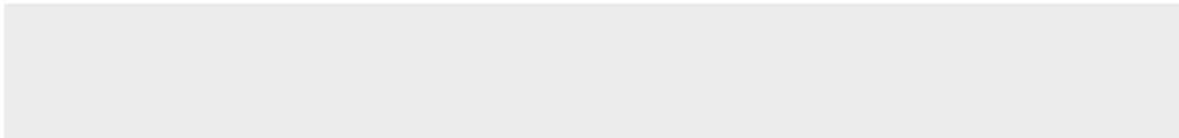
Kapittel 3.4 Praktisk tips – dobbeltsjekk mål



Kap 3.6 Oppfølgingsprosessen etter Tilbudet er sendt



Oppfølging ved utsendelse av tilbud



Forslag til gjennomføring:

- 1.
- 2.
- 3.

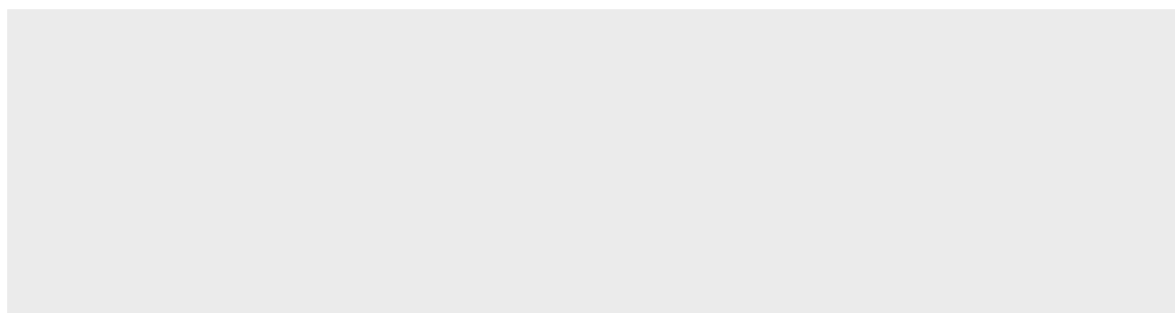
Merk:

Kapitell 4 - tips og triks

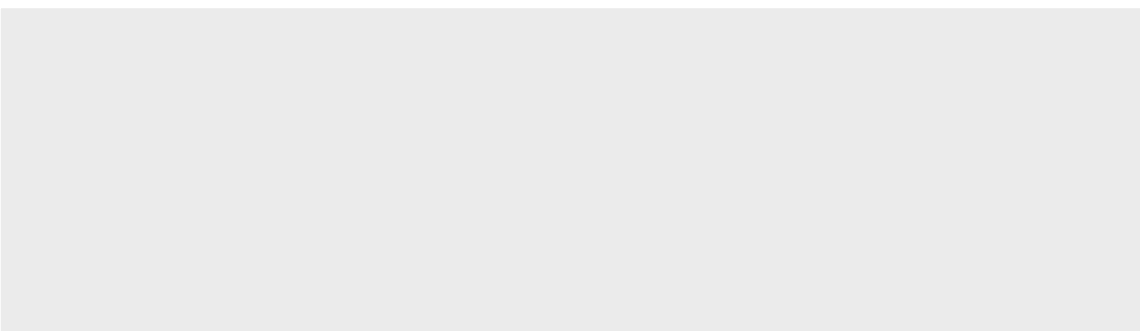
Effektivisering og prosjektplan

Sebastian jobber med maler og prosjektplaner som inneholder alle trinn fra start til slutt. Han bruker kunstig intelligens (AI) for å effektivisere planleggingen. Dette er veldig lurt hvis man vil 1. lage en enda bedre prosjektplan 2. Spare haugehvis med tid. Sebastian har laget en video der han viser akkurat hvordan dette fungerer. Alt man trenger er Chat GPT.

Hva er dine beste tips for å lande befaringer?



Anbefalinger til totalentreprenør prosjekter



Oppsummering av alle punkter som bør følges for å øke sjansen for salg etter en befaring:

Kapittel 1: Før befaring – forberedelser og nyttige tips.....	2
Kap1.1 Generelt.....	2
Kap1.2 Avtale befaring så tidlig som mulig.....	2
Kap1.3 Oppmøte til befaring.....	3
Kap1.3 Praktisk rundt befaring.....	5
Kap1.4 Tek17.....	5
Kapittel 2: Under befaring – slik bygger du tillit og viser faglig trygghet.....	6
Kap 2.1 Førsteintrykk - Generelt.....	6
Kapittel 2.2 - Speil kundes energi.....	7
Kap 2.3 Forstå kundens behov og ønsker.....	9
Kap 2.4 Relasjonsbygging.....	10
kap 2.5 Notering under befaring.....	10
kap 2.5 Design tips.....	11
kap 2.6 Funksjonelle tips.....	12
kap 2.7 Økonomiske råd.....	13
kap 2.7 Oppsummering.....	16
Kapittel 3 - Tilbud og oppfølging etter befaring.....	17
Kap 3.1 Struktur i tilbud.....	17
Kap 3.2 Hvordan sender man tilbud?.....	17
Kap 3.3 Send tilbudet gjennom regnskapsprogrammet du bruker.....	18
Kap 3.4 - Få sendt tilbud så raskt som mulig.....	19
Kapittel 3.5 Praktisk tips – dobbeltsjekk mål.....	19
Kap 3.6 Oppfølgingsprosessen etter Tilbudet er sendt.....	20
Kap.4 tips og triks	

