

Närhet till verkstad

Förra året fick Berners i Östersund plötsligt stora fria ytor. Då kunde försäljningschefen Ingemar Persson förverkliga en dröm han hade gått och närt: Att skapa en helt ny lokal där försäljning och verkstad samverkar. AV PETER WIKLUND

Att den som köper en transportbil efter några år dyker upp i verkstaden är inte så svårt att räkna ut. Men det är få (om några) återförsäljare som har tagit fasta på det i samma utsträckning som Berners i Östersund.

Anläggningen ligger ett par kilometer utanför stadskärnan och där har den legat sedan 50-talet. Berners säljer inte bara Volkswagens person- och transportbilar utan även VW-koncernens övriga personbilmärken samt Scaniaskas lastbilar. Verksamheten har stadigt utökats och nya lokaldelar byggts till. Men de gamla byggnaderna skymtar i grunden och även den ursprungliga neonskylten finns kvar i orört skick.

När Scania ställde nya krav på hur anläggningen skulle se ut och fungera flyttades helt sonika de tunga fordonen till en helt ny lokal, i ett område en liten bit bort. Kvar fanns då stora ytor som gick att utnyttja till annan verksamhet. Det var då Ingemar Persson och kollegan Tomas Hammar lyckades genomföra den stora satsningen på transportbilar; den forna Scaniaverkstaden togs över och förvandlades till en modern, fräsch utställningshall med tillhörande verkstad, helt dedikerad till transportfordon.

– Det är en fantastisk skillnad, säger Ingemar Persson och blickar nöjt ut över bilarna i den 800 kvadratmeter stora hallen. Förut satt jag och Tomas inklämda bland personbilarna och fick gå iväg till den lilla lokalen där vi kunde ha mindre än en tredjedel av sortimentet uppställt. Resten fick stå ute.

Och inte nog med det, skulle de ha någon kontakt med verkstaden fick de slingra sig genom byggnaden till ytterligare en annan del. Där hittade de kundmottagare och mekaniker, som alla arbetade tillsammans

oavsett om det handlade om transportbilar eller personbilar.

– Vi ville skapa en miljö där vi kunde fokusera på transportbils kunderna och där vi kunde ha en tät kontakt mellan verkstad och försäljning.

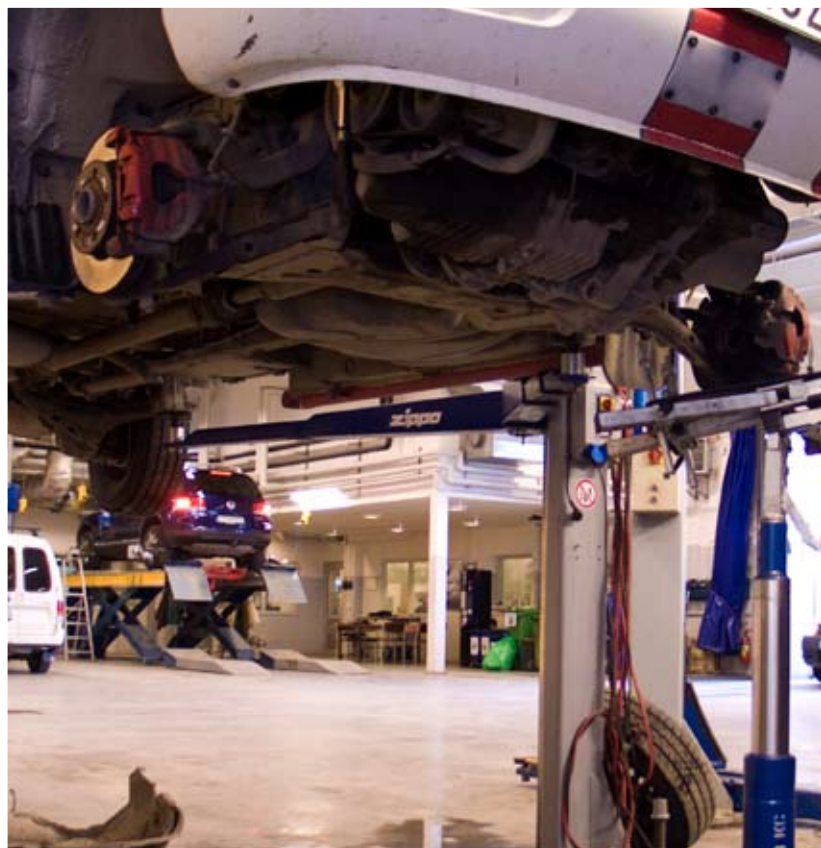
Den gamla Scaniaverkstaden delades därför av med en mellanvägg och innanför den huserar fem mekaniker som enbart ägnar sig åt transportbilar. Inne i försäljningshallen på andra sidan väggen sitter verkstadens kundmottagare, och därmed är integrationen fullkomlig.

– Vi vill ju förstås att verkstadskunderna ska gå genom försäljningshallen, så att de kan lockas av de nya modellerna där...

Det är emellertid inte enbart Ingemar Persson och hans kollegor som är nöjda med satsningen. Även kunderna strömmar till – fast inte alltid med syftet att köpa eller reparera en bil.

– I hörnet av utställningshallen har vi skapat en fikahörna som är väldigt populär! Det är inte ovanligt att det kommer in en taxichaufför eller hantverkare som har en halvtimme över, och som då sitter här och fikar en stund. Eller åter sin lunch för den delen, vi har ju ett litet pentry också.

Och i de lägena sätter sig gärna Ingemar eller Tomas också där och pratar en stund om



gav nöjdare kunder



I den nya stora utställningshallen får i stort sett hela lagret, med såväl nya som begagnade bilar, plats. Och de lockar dessutom sina verkstads-kunder att gå genom hallen – kanske blir någon lockad av en ny bil?

**Försäljningschefen
Ingemar Persson
märker att allt fler
kunder blir intres-
serade av att extra-
utrusta sina bilar.**



jakt, skotrar eller båtar – eller eventuellt nya bilmodeller.

– Det är tydligt att kunderna känner att det här är "deras" Berners. Och det är härligt, för vi jobbar hårt på att det ska vara så.

Ingemar Persson började på Berners för drygt elva år sedan, efter att ha arbetat med bland annat företagsförsäkringar på Wasa försäkringar och med marina produkter på Yamaha. Han har ända från början hos Berners arbetat med transportbilar:

– Jag kanske har sålt en eller två personbilar under de här åren. Så fort det kommer på tal slussar jag över till säljarna. Det är ju en fråga om förtroende – kunderna måste få ha kontakt med den som är allra bäst på det området.

Han märker en tendens mot att kunderna är allt mer intresserade av att kosta på sina bilar lite extra; kanske med en rejälare motor, en riktigt bra stereo eller kraftfulla frontbågar.

– Det går bra för många företagare här i regionen, och då känner de att de kan unna sig en lite bättre och roligare bil.

De extrautrustade bilarna är också något av en specialitet hos Berners. Ingemar Persson konstaterar att företaget lär ligga




I hörnet av utställningshallen finns en populär fikaplatz; ett bra ställe att stärka kundrelationerna på.

i toppskiktet i landet om man skulle lista snittpriset per såld transportbil. Vilket inte beror på att deras priser är högre än andras, utan på deras inriktning mot specialanpassning.

– Vi gör ju till exempel byggnationer för uppmot en halv miljon kronor, bara för att ha den typen av bil i lager. Det är det inte många andra som gör.

En annan tydlig tendens under hans tid på Berners är att volymerna stadigt har ökat. Nu ligger de inom transportområdet på dryga 250 nybilsaffärer om året plus omkring 100 begagnade bilar. Och inget talar för att det kommer att stanna där. Tvärtom, tror Ingemar Persson, som tycker att allt fler kunder hittar dit.

– Vi ser bland annat hur vi får en allt större andel inom bud- och taxibranscher. Kunskapen om vår spetskompetens och vårt utbud sprider sig, konstaterar han nöjt. 

Många vill vara först med fyrhjulsdriven Caddy

På senhösten kommer en ny Caddy-version med fyrhjulsdrift och den frestar redan många av kunderna hos Berners.

– Det börjar bli lite många som har sagt "jag ska bli först med den", skrattar Ingemar Persson.

Men han är inte överraskad över intresset:

– Det är ju fyrhjulsland här uppe. Det är många som har behov av att kunna

ta sig fram i snön, även i de lägen när plogningen inte är perfekt. Och det är självklart också en fråga om säkerhet.

Kraftbolag och företag inom fjällanläggningar är givna kunder, men även många andra småföretagare.

– Det är samma sak här som med annan extrautrustning; finns det, så är många intresserade av att unna sig det när det går bra för företaget.

Annalena överraskar med kunniga svar

En av anledningarna till att Berners har många nöjda kunder hittar vi bakom disken i den stora utställningshallen. Där sitter kundmottagaren Annalena Larsson – om hon inte gör ett av sina många besök inne i verkstaden förstås.

När de nya lokalerna invigdes i oktober 2007 hade Annalena Larsson redan varit på Berners i sex år som kundmottagare för



alla typer av fordon. Även hon är mycket nöjd med den nya uppdelningen:

– Nu kan vi koncentrera oss på transportbilar, samtidigt som vi har en tät kontakt med säljarna. Det gör att vi kan ge

ännu bättre service än förut – och det är tydligt att kunderna märker och uppskattar det!

Annalena Larsson är en av få kvinnliga kundmottagare i branschen, men det har inte vållat några problem:

– Det är klart, ibland händer det att kunderna tror att de kommit till växeln. Fast det innebär egentligen bara att de blir glatt överraskade när jag kan svara på deras frågor utan att de behöver bli kopplade till någon annan.

För många svar sitter Annalena inne med. Redan 1986 började hon arbeta så smått i branschen, eftersom dåvarande sambon drev en av Berners kontraktsverkstäder i Järpen, sju mil från Östersund. Där fick



Annalena Larsson får en kick av att hitta alternativa lösningar till kundernas problem.

hon snabbt lära sig att lyssna noga på kundernas önskemål.

– Det var min dåvarande svärfar som drev verkstaden, så när de fick tala med mig i stället för honom var det upp till mig att bevisa att jag minsann kunde hjälpa till. Det gällde att vara lyhörd – och ibland att bita sig i läppen, berättar Annalena som fortfarande lär sig nya saker varje dag på jobbet.

– Om det är något jag inte är säker på skulle jag aldrig drömma om att chansa och det vet jag att de uppskattar. De

märker att de kan lita fullständigt på det jag säger.

Annalena använder sin långa erfarenhet i branschen för att hjälpa kunderna att hitta de bästa lösningarna på sina problem.

– Våra kunder är ju så beroende av sina bilar. Jag försöker ofta hjälpa till att hitta alternativa lösningar, till exempel att satsa på de viktigaste åtgärderna först och sedan ta hand om mindre akuta saker under lugnare perioder. Att lyckas med något sånt ger verkligen en kick!

