



Intervju: Daniel Illic, Renew Service

I den här intervjun får vi höra Daniel Illic, grundare för Renew Service, gasellföretag tre år i rad och årets hantverkare 2017 & 2018 berätta om hur omdömen blir en viktig del i deras verksamhet.

Renew Service jobbar främst med fastighetsförvaltning och fastighetservice mot bostadsrättsföreningar. En bransch som enligt Daniel kräver att man är väldigt lyhörd och flexibel.

Fastighetsskötarna är företagets ansikte utåt. De bär loggan och de representerar företaget. De träffar dagligen personer som bor i föreningarna eller sitter i styrelsen. Att byta packning i en kran kan ofta vara det lättaste i yrket medan att hålla en hög servicenivå och vara genuint trevlig är det som avgör hur nöjda kunderna är i slutändan.

Daniel, varför använder ni Reco.se?

När vi använder Reco.se skapar vi en bank med rekommendationer som gör att vi slipper dela ut kontaktuppgifter till våra tidigare kunder. Idag har de flesta redan läst våra rekommendationer innan de hör av sig, vilket såklart gör att vi får fler kundförfrågningar än vi hade fått annars!

"Vi har aldrig haft det så lätt vid införsäljningar som vi har det nu"

- Daniel Illic, VD, Renew Service



Varför tror du att det är så?

Tänk dig själv, mina kunders ord kommer alltid väga mycket tyngre än det jag själv säger. När jag letar företag är jag mest intresserad av att någon som har använt företaget ger en rättvis bedömning - Inte vad någon marknadsavdelning har skrivit ihop. Det blir helt enkelt inte lika verklighetsförankrat.

Vi kan lova precis vad som helst men det viktigaste är att vi håller vad vi lovar, annars blir folk besvikna. Det är bättre att lova för lite och göra mer. Många är väldigt duktiga på att lova mycket i en säljprocess, men det kanske inte alltid speglar verkligheten i slutändan.

Vi jobbar mycket med att hjälpa föreningar att prioritera. Många tycker att det är roligare att lägga pengar på en ny innergård som gör föreningen fin istället för att genomföra ett stambyte som inte syns.

Ibland måste man dock göra jobben som inte syns för att föreningen ska vara fortsatt välmående. Idag hjälper vi många föreningar att prioritera så att de faktiskt fattar rätt beslut.

"Jag kan varmt rekommendera Renew Service AB! De målade om vårt hus och de var fantastiskt proffsiga, snabba och noggranna. Vi kunde inte vara nöjdare"

- Emma A skrev om Renew Service

Vad tycker dina kollegor om att ni blir bedömda?

Alla hos oss är vana vid att bli bedömda. Det är viktigt att spegla det som fungerar jättebra, och det som fungerar lite sämre. Internt jobbar vi väldigt mycket med just den biten.

Vi lär oss och utvecklas som mest när vi får höra båda sidorna. Eftersom jag är gammal yrkesofficer så bedömer jag allting, utvärderar och ger feedback.

Genom att bland annat betygsätta varandra anonymt upptäcker vi vilka våra bra och mindre bra egenskaper är så att vi kan fortsätta jobba utefter dem. När vi får in omdömen på Reco.se får vi reda på om vi lyckas utveckla verksamheten på rätt sätt.

Givetvis kan inte alla kunder vara 100 procent nöjda men då är det viktigt att vi går och bemöter dessa på ett bra sätt. Många gånger blir kunderna mer nöjda efter ett sådant bemötande än om de hade varit nöjda från början.

Vilka konsekvenser upplever du att omdömen har för din verksamhet?

Först och främst får vi ett kvitto på att vi de facto har utfört ett bra jobb. Ingen kommer skriva att vi har gjort ett bra jobb och att de är nöjda om de inte är det.

Vi har aldrig haft det så lätt vid införsäljningar som vi har det nu. Oftast har våra potentiella kunder redan läst våra omdömen när de hör av sig vilket gör att jag slipper höja oss till skyarna. Våra omdömen talar sitt tydliga språk, så att säga.

Avslutningsvis tycker jag att verktyget är smidigt och lättanvänt. Det är enkelt att göra utskick och våra omdömen dyker direkt upp på nätet. Klockrent!