



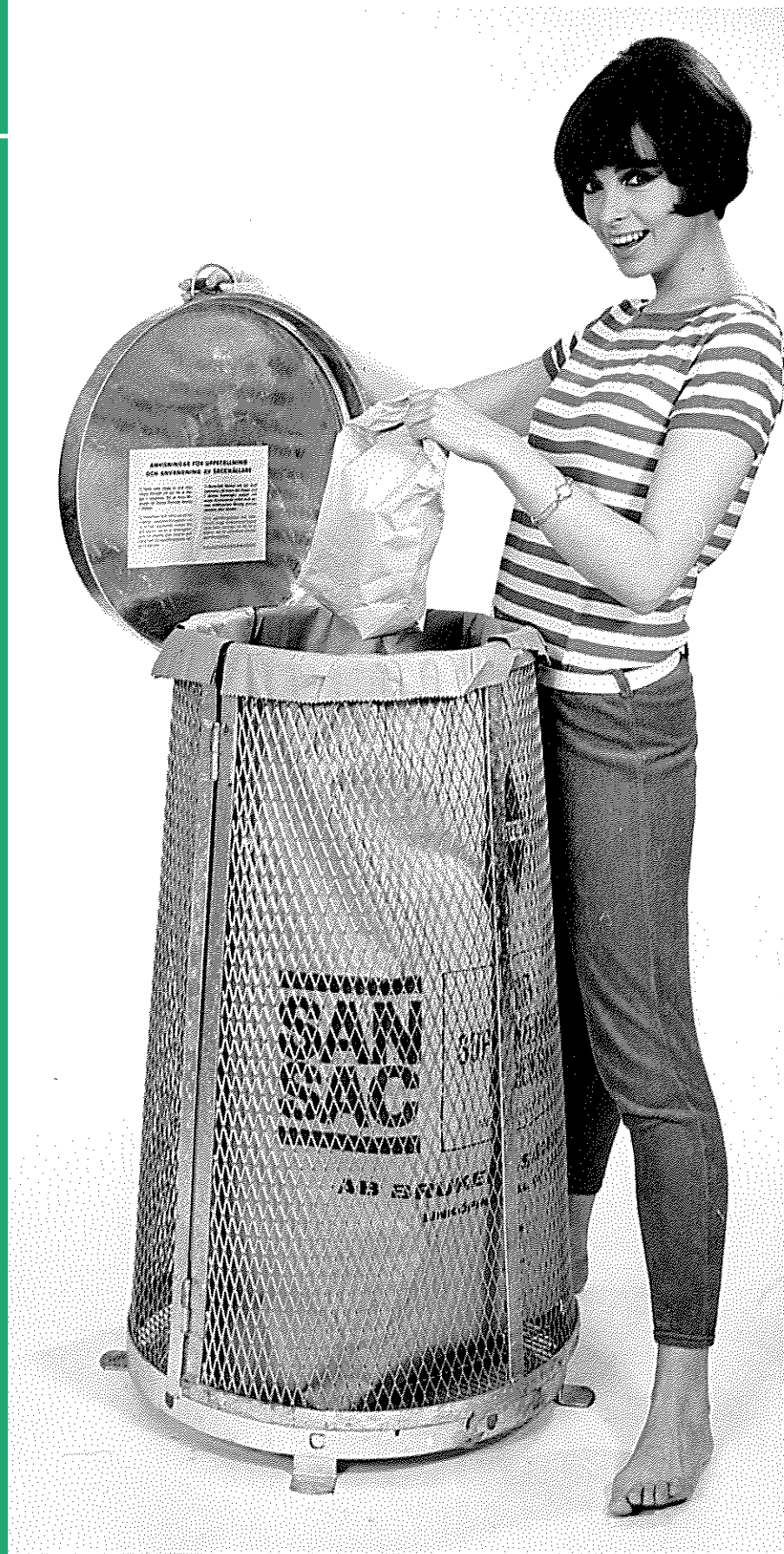
DEL 2

KUNDSUPPORTEN - EN VIKTIG KUGGE I SAN SACS SÄLJMASKINERI

Det är en solig höstdag i början av november och San Sacs ekonomi- och kontorschef Marcos Carlsson tar emot vid dörren till huvudkontoret i Linköping. Rundvandringen börjar i företagets showroom som finns i direkt anslutning till entrén.

Här presenteras ett urval från San Sacs utbud. Allt från mindre papperskorgar för kontorsplatsen, till avfallskärl och underjordsbehållare som kan utrustas med olika typer av sensorer. Här finns även den välbekanta bruna papperssopsäcken, som hängt med sedan starten 1962. Bredvid säcken finns en gammal reklambild från slutet av 60-talet där papperssopsäcken står i fokus. Så redan i entrén slås man alltså av den bredd av produkter som San Sac har i sitt sortiment idag och som funnits sedan långt tillbaka i tiden.

San Sacs huvudkontor ligger i stadsdelen Hackefors i Linköping. Det är ett "stenkast" från Saabs flygfält och det är därför ingen ovanlighet för medarbetarna att se eller framför allt höra när JAS-planen startar och lyfter.



Rundvandringen fortsätter in till receptionen där kundsupporten sitter i ett öppet kontorslandskap.

"En supportfunktion för att främst ta emot order fanns redan när San Sac drog i gång 1962. Under årens lopp har avdelningen fått fler uppgifter och blivit mer än en renodlad kundsupport. Idag hjälper kundsupporten till med allt från orderläggning till att även ha en rådgivande funktion, både internt och externt", berättar Marcos.

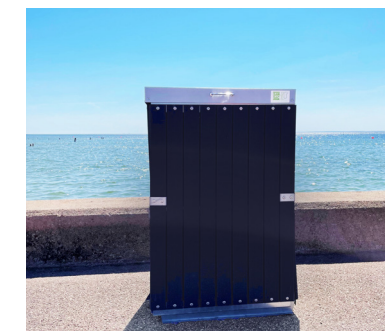
Hög kompetens och ett klokt nyttjande av erfarenheter, har alltid varit kännetecknande för verksamheten inom San Sac. Detta möjliggör även att San Sac ofta lyckas behålla medarbetare över längre tid. Ett bra exempel på det är Anki Hansson, som började på företaget för mer än 30 år sedan och nu leder kundsupportens dagliga arbete.

"Vi på San Sac har alltid varit måna om ett nära samarbete med våra kunder, och företagets alla innovativa produkter och tjänster har tillkommit som resultat av kundbehov. För att utesäljarna ska ha tid och möjlighet att fördjupa dialogen med kunderna är det viktigt med en effektiv och kompetent kundsupport", säger Marcos.

ÄNNU NÄRMARE MARKNADEN

San Sac öppnade sitt första säljkontor i Göteborg år 2011. Tidigare hade alla utesäljare utgått från huvudkontoret i Linköping. Efter hand etablerades säljkontor även i Stockholm, Örebro, Örnsköldsvik och nu senast i Trelleborg.

De strategiskt placerade säljkontoren har visat sig vara en framgångsfaktor som fört San Sac ännu närmare kunderna och gett möjlighet till ökad förståelse för vilka produkter och tjänster som efterfrågas i de olika regionerna. Att San Sac verkligen lyssnar på marknaden illustreras av att företagets kunderbjudanden vuxit både på bredden och på djupet under årens lopp. Flera säljdistrikt har även lanserat



San Sacs soptunna vid brygga utanför Gävle samt säckhållare i Färjestaden på turistön Öland.



San Sacs underhållsfria bänk på plats vid hamnen i Båstad.

underhållsservice. Det utökade kunderbjudandet ställer allt högre krav på hela San Sac. Vilket bland annat har resulterat i att det växt fram en innesäljfunktion, som hanterar större och mer komplexa och tidskrävande affärer.

Etableringen av en teknisk säljsupport internt kallad produktgruppen, har också haft stor betydelse för tempot i utbyggnaden av kunderbjudandet, som alltid sker i nära samarbete med kunderna.

Inget företag är starkare än sin svagaste länk. Vi kan konstatera att alla kuggar i detta San Sac-maskineri verkligen går i takt, vilket har gjort att företaget uppnått positionen som ledande produktföretag inom källsortering och avfallshantering i Sverige idag. San Sacs välkända produkter hittar man idag både inomhus och utomhus, oavsett var i landet man befinner sig. En allt vanligare syn är även företagets utemöbler för offentligt

bruk. Det handlar om exempelvis parkbänkar och andra utemöbler av återvunnen plast som lagts till i produktsortimentet på senare år.

NÖJDA KUNDER

"Goda relationer till våra kunder är naturligtvis av största vikt och något som vi analyserar löpande. Ett av flera verktyg för att göra en analys av kundernas upplevelse är San Sac Nöjd-Kund-Index. Den visar på såväl upplevd service som kundupplevelsen ur produktperspektiv", berättar Marcos. Nöjd-Kund-Index genomfördes första gången år 2006 och gav då höga förtroendesiffror på alla områden. Siffrorna har sedan förbättrats i varje undersökning som genomförts sedan dess.

**” VI PÅ SAN SAC HAR
ALLTID VARIT MÅNA OM
ETT NÄRA SAMARBETE
MED VÅRA KUNDER ”**

"San Sac står idag väl rustade med en både kompetent och effektiv organisation. En plattform vars alla kuggar kontinuerligt anpassas och justeras efter hur marknadens kravbild utvecklas. Detta för att kunderna ska betrakta San Sac som en partner inte bara idag utan även i framtiden", framhåller Marcos. ■

