



Best Practice på indtjening, kvalitet og service

Dansk Maskinhandlerforening har udarbejdet en række kvalitetsstandarder, som skal skabe og sikre en fælles forståelse for service og kvalitet. Med andre ord angiver Best Practice en række minimumskrav for, hvad kunderne kan forvente af service og kvalitet, når de træder ind i en certificeret forretning.





Styrk din indtjening, kundetilfredshed og konkurrenceevne. Få dine produkter og arbejdsprocesser kvalitetsmærket med Best Practice.

Med en Best Practice certificering optimeres følgende værktøjer og processer:

- Styring af interne processer
- Større effektivitet pr. medarbejder
- Bedre service
- Forebyggelse af fejl og reklamationer
- Veltilrettelagt salgsproces fra ordremodtagelse til aflevering
- Optimal brug af ressourcer
- Motiverede, kompetente og engagerede medarbejdere
- Undervisning i lean

Hvad får jeg ud af det?

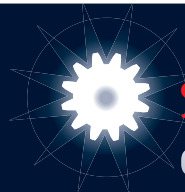
- Alle arbejdsprocesser bliver ensrettet, så alle kunder får samme høje service, hver gang
- Øget indtjening - arbejdsprocesserne optimeres, spildet elimineres og omkostningstunge metoder reduceres
- Rådgivning og troværdighed
- Kvalitetsstempeling af forretnings- og arbejdsgange

Eksklusive tilbud til certificerede medlemmer

Dansk Maskinhandlerforening Maskinkaskoforsikring med følgende fordele:

- Afsavns-, transport-, og udenlandsdækning
- Måltrettet A-maskiner - obligatorisk for alle certificerede
- 36 måneders garanti (vejledende listepreiser og ekstra udstyr)
- Ingen timetalsbegrænsning
- Fortløbende tegningsperiode
- Rabat ved flerårig tegning
- Selvrisiko min. kr. 5.000,- og max. kr. 10.000,-

Gælder maskiner under 10 år



Sådan bliver din forretning certificeret

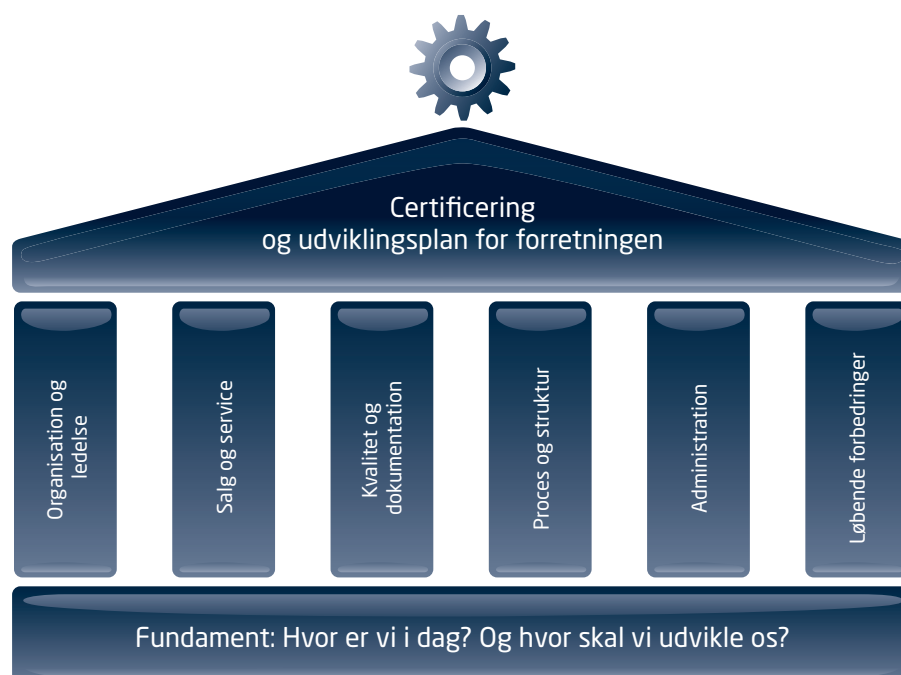
Kontakt Dansk Maskinhandlerforening

Screening

Kompetence

Virksomheden gennemgås sammen med indehaveren og en ledende medarbejder

Der gennemføres uafhængigt af en anden virksomhed i henhold til det klare krav ved screeningen



Grundpillerne i Best Practice

Salg og service

- Salg og serviceadfærd
- Plan for salg og marketing
- Tilbuds- og prisberegning
- Opfølgning på tilbud
- Hjemmeside
- Reklamationshåndtering
- Skabeloner for mails og breve
- Betjening af kunder i butikken
- Håndtering af indgående telefonopkald

Organisation og ledelse

- Økonomisk nøgletalsstyring
- Plan for kompetenceudvikling
- Organisationsplan
- Stillingsbeskrivelser og ansættelseskontrakter
- APV
- Medarbejderudviklingssamtaler
- Fraværssamtaler
- Personalehåndbog
- Introduktionsprogram for nye medarbejdere
- Bestyrelse
- Ledergruppe
- Mødestruktur og informationsrutiner
- Ledelsesrapportering
- Medarbejdertilfredshedsundersøgelser

Kvalitet og dokumentation

- Plan for kvalitetsudvikling
- Tilstandsrapporter og klargøringsjournaler
- Kvalitetsmålinger
- Organisering og ansvar
- Mål og politikker
- Kvalitetsbevidsthed
- Kvalitetsdokumenter
- Reklamationsbehandling

Proces og struktur

- Værdiskabelse og spild
- Kapacitetsudnyttelse
- Systematik og orden
- Ordreforløb
- Leveringsevne
- Effektivitet
- Layout/indretning/udstyr
- Plan for procesoptimering
- Faglighed og kompetence

Løbende forbedringer

- Måltavler og kommunikation
- Mål og visioner
- Forbedringsforslag fra medarbejdere
- Målnedbrydning
- Organisering og ansvarsplacering

Administration

- Fakturahåndtering og faktureringsproces
- Forbrugsregistrering
- Administrativ effektivitet
- Arkivering/lagering/dokumenthåndtering
- Økonomistyringssystemer
- Lagerstyring
- IT kompetencer
- Kundekartotek (CRM)
- Kalender og mailsystem
- Lønadministration
- Indkøbsstyring
- IT sikkerhed



res uddannelse i
klarlagte behov
en

Ny viden og rutiner indarbejdes i virksomhedens hverdag

Når målene er nået, certificeres virksomheden

I forbindelse med de faste opfølgingsbesøg/audits, holdes forsat fokus på de løbende forbedringer



Mere power til markedsføringen

Dansk Maskinhandlerforening leverer en samlet og attraktiv pakke af in-store og marketingmaterialer, så du får mest mulig power bag markedsføringen af dit Best Practice certifikat.



Dansk Maskinhandlerforening • Kokholm 3C • 6000 Kolding
Tlf. 3927 0087 • dmh@danskmaskinhandel.dk
www.danskmaskinhandel.dk



**BEST
PRACTICE**
CERTIFIED QUALITY