



## – En kunde må aldri stå opprødd!

Det er Ole Roar Grendstad ved Eiksenteret Midt-Norge avdeling Trondheim som sier dette i samtale med Facebook sidene til DALEN. Grendstad begynte å jobbe hos Eiksenteret i 1980, da han bare var 15 år gammel. Han har gått trinnene som lærling og mekaniker på verkstedet, til 20 år som serviceleder, og de siste fire årene som selger.

– Vi skal ha en responstid på mindre enn en time når kunden har problemer. Mekanikeren har vakt en uke om gangen, og i intense tider har vi også bakvakt. Dette har vi hatt i mange år.

– Det er en viktig tanke jeg har prøvd å ha i hode gjennom årene: – En kunde av meg skal aldri stå opprødd! Da får en fornøyde kunder, sier den positive trønderen.

Som serviceleder forstod han hvor skoen trykket ute hos kundene, og fikk laget en vaktordning som kunne hjelpe kundene 7 dager i uken og 24 timer i døgnet. Han så hvor viktig det var for kundene, å få hjelp når behovet var der.

– Vi kan rykke ut med servicebil, eller kundene kan komme opp på verkstedet som vi har her på Heimdal. Dette er et opplegg vi har hele vinterhalvåret. Vi har mange kunder i entreprenørmarkedet i Trondhjem, og de setter stor pris på denne ordningen.

– Det er kjekt å sende fornøyde kunder ut i felten igjen etter å ha kjempet med å få utstyret opp å gå igjen, sier den dyktige selgeren.

De har opplevde at det har vært en veldig bra vintersesong på salgssiden, men det har vært mye urolig vær med korte, intense snøfall og med kram snø rundt null grader.

Han har jobbet med DALEN produktene i 40 år og han har solgt på hundrevis av snøfresere fra Hardangerbedriften. Han er ikke i tvil: – I mine øyne finst det ikke noe likere snøutstyr til traktoren. DALEN har vært en suveren leverandør. Har det skjedd ting, har vi i fellesskap løst utfordringene og det er gull verdt, sier en fornøyd selger på Heimdalsplatået like sør for Trondheim.