11.02.2020

Lehdistötiedote

**Tyytyväisyyden lisäämiseksi Engcon panostaa vahvasti loppuasiakkaisiinsa mittavan lähettiläsohjelmansa avulla**

**Vuodesta 2017 alkaen Engconin lähettiläät ovat ottaneet yhteyttä yli 40 000 loppuasiakkaaseen ympäri maailman. Lähettiläiden tehtävänä on luoda selkeämpi kuva loppuasiakkaiden haasteista ja siitä, minkälaisia varusteita he tarvitsevat toimeksiannoista suoriutumiseen, sekä kertoa Engconin tuotevalikoimasta. Lopputuloksena ovat erittäin tyytyväiset loppuasiakkaat ja jälleenmyyjät, jotka saavat kaivukoneisiin juuri heidän tarpeisiinsa sopivat varusteet.**

Engcon on vuosien varrella rakentunut ja kasvanut vuoropuhelussa loppuasiakkaiden kanssa, ja yrityksen menestys on juuri tämän vuorovaikutuksen ansiota. Vuonna 2017 Engcon perusti henkilöstöryhmän, jota kutsutaan nimellä lähettiläät. He työskentelevät yhdessä markkinointi- ja myyntiosaston kanssa markkinoilla loppuasiakkaisiin keskittyen. Lähettiläiden tehtävänä on ottaa yhteyttä loppuasiakkaisiin ja keskustella heidän kanssaan siitä, mitä koneita he käyttävät, mitä töitä he suorittavat ja miten hyvin he tuntevat Engconin tuotevalikoiman.

– Loppuasiakkaamme ovat meille erittäin tärkeitä, ja olemme vakuuttuneita siitä, että käymällä heidän kanssaan hyvää vuoropuhelua Engconista tulee entistä parempi tuotetoimittaja. Teimme äskettäin vuoden 20 000:nnen asiakasyhteydenoton (lue 2019), ja toimintansa alusta lukien lähettiläämme ovat keskustelleet yli 40 000 loppuasiakkaan kanssa, sanoo André Nordström, Engconin lähettiläsohjelman päällikkö.

Tavoitteena on käyttää lähettiläitä tulevaisuudessa kaikilla markkina-alueilla, joilla Engcon toimii ja että lähettiläät työskentelevät yhteistyössä paikallisen myyntiosaston kanssa loppuasiakkaiden toiveiden selvittämiseksi.

– Kun loppuasiakas on päättänyt, minkä tyyppisen varusteen hän meiltä haluaisi, otamme yhteyttä hänen valitsemaansa jälleenmyyjään ja huolehdimme siitä, että kaikki sujuu sovitusti, André Nordström jatkaa.

**Suoraan asiakkaiden kanssa käytävät keskustelut ovat tärkeä täydennys digitaaliseen läsnäoloon**– Kaivukoneenkuljettajana toimiminen on elämäntapa. Monet varttuvat aikuisiksi kaivukoneen lähellä ja alkavat ajaa sillä, usein isänsä jalanjäljissä, jo hyvin nuorella iällä. Useimmat kaivukoneenkuljettajat suhtautuvat intohimoisesti työhönsä ja haluavat kehittyä siinä yhä paremmiksi. Siksi he usein etsivät älykkäitä työvälineitä tai tekniikoita, joilla he voivat kehittää ammattitaitoaan, André Nordström sanoo.

Engconilla on sosiaalisissa medioissa yli 140 000 seuraajaa ympäri maailman. Lähettiläät ovat silti Engconille tärkeä markkinointipanostus. Vuoden 2019 joulukuussa työnsä aloittivat jälleen kolme uutta lähettilästä: yksi Ruotsissa, yksi Alankomaissa ja yksi Isossa-Britanniassa.

– Aikana, jolloin yhä useammat palvelut ja tuotteet digitalisoituvat, on tavallaan uraauurtavaa, että yrityksessä on työntekijöitä, joiden tehtävänä on olla ainoastaan suoraan yhteydessä loppuasiakkaisiin. Olemme tästä erittäin ylpeitä, ja tiedämme, että se tekee meistä paremman tuotetoimittajan, André Nordström toteaa lopuksi.

Lähettiläsohjelmassa työskentelee tällä hetkellä yhteensä 15 lähettilästä, joiden ensisijaisena tehtävänä on käydä vuoropuhelua loppuasiakkaiden kanssa eri puolilla maailmaa.

**Yhteystiedot:**Sten Strömgren, engcon Group | +46 [0]70 529 96 32

*engcon on maailman johtava rototilttien (kaivukoneiden ”rannenivelten”) ja niihin soveltuvien työlaitteiden valmistaja. Ne tekevät kaivukoneista entistä monikäyttöisempiä, tarkempia ja turvallisempia. Osaamisemme, sitoutumisemme ja korkean palvelutasomme avulla autamme asiakkaitamme menestymään.*

*engcon on keskisuuri konserni, jonka emoyhtiön Holding AB:n kotipaikka on Ruotsin Strömsund. Myynnistä vastaavat yhdeksän myyntiyhtiötä, jotka toimivat Ruotsissa, Norjassa, Suomessa, Tanskassa, Isossa-Britanniassa, Saksassa, Ranskassa, Alankomaissa ja Pohjois-Amerikka (Yhdysvallat ja Kanada). Muista markkinoista vastaa engcon International. engcon-ryhmän liikevaihto oli vuonna 2018 noin 1200 miljoonaa Ruotsin kruunua, ja sillä oli noin 250 työntekijää.* *engcon perustettiin vuonna 1990.* [*www.engcon.com*](http://www.engcon.com)