**Zlecenia z polecenia, czyli co zrobić, aby dotychczasowi klienci polecali Cię innym**

**Z badań wynika, że najwięcej inwestorów szuka wykonawców z polecenia. Powody polecania są różne: niska cena usługi, dostępność wykonawcy, krótki termin realizacji zlecenia, czystość i estetyka wykonania, uczciwe podejście do klienta, rzetelne wykonanie zlecenia, fachowe doradztwo, wydłużona gwarancja lub specjalistyczne usługi...**

Ci, którzy cenią sobie niewygórowaną cenę, często są gotowi poczekać w kolejce na fachowca. Ci, dla których ma znaczenie przede wszystkim perfekcyjne wykonanie potrzebują wykonawcy, który im to zagwarantuje, bez względu na cenę.

Od tego, z jakiego powodu klienci polecają wykonawcę, zależy też, z jakimi oczekiwaniami trafiają do niego następni. Każdy klient jednak - bez względu na specyficzne wymagania - liczy, że otrzyma wartość, jakiej się spodziewa. Jeżeli tak się stanie, będzie gotowy polecać wykonawcę dalej.

A gdy wykonawca jest polecany jako uczciwy i rzetelny... Będzie mógł wpływać na decyzje zakupowe klientów, wpierając ich swoją wiedzą i zyskując kolejny atut / powód do polecania kolejnym osobom.

**W poradniku "Zlecenia z polecenia" wykonawcy prac budowlanych i instalacyjnych znajdą mnóstwo wskazówek na temat tego, jak pracować nad swoim wizerunkiem, aby klienci chcieli polecać ich usługi kolejnym osobom.**

**Poradnik powstał na podstawie badań dotyczących relacji klientów z wykonawcami. Badania wykonane w ramach Fundacji Praktyków Biznesu pozwoliły ocenić, jak inwestorzy szukają wykonawców z branży budowlanej, jak ich weryfikują oraz komu i dlaczego powierzają swoje inwestycje.**

[**Poradnik "Zlecenia z polecenia" dostępny jest w Księgarni Technicznej >>**](http://www.ksiegarniatechniczna.com.pl/zlecenia-z-polecenia-czyli-co-zrobic-aby-dotychczasowi-klienci-polecali-cie-innym-poradnik-wykonawcy-prac-budowlanych-i-instalacyjnych.html#utm_source=medium.media.pl&amp;amp;utm_medium=content&amp;amp;utm_campaign=zlecenia-z-polecenia)

Dodatkowym źródłem wiedzy zawartej w poradniku był przeprowadzony w 2015 roku cykl szkoleń dla wykonawców "Zlecenia z Polecenia, czyli co zrobić, aby dotychczasowi klienci polecali Cię innym?", gdzie w czasie warsztatów autorzy poradnika zderzyli swoje doświadczenie z doświadczeniem wykonawców.

Na podstawie wyników wspominanych badań opracowane zostały standardy obsługi klienta, pożądane przez inwestorów. Szczególnie dużo uwagi poświęcono w książce działaniom zapewniającym polecanie wykonawców przez byłych klientów kolejnym zainteresowanym ich usługami.

**W poradniku każdy wykonawca z branży budowlanej znajdzie odpowiedź na wiele istotnych pytań, np.:**

l jak zapewnić klientowi satysfakcjonujący go poziom obsługi,

l jak zaktywizować klientów do tego, aby polecali Twoje usługi kolejnym osobom,

l jak badać poziom satysfakcji klientów,

l jak zdobywać rekomendacje od klientów.

Ponadto, w załączniku znaleźć można **m.in. wzór umowy na realizację robót wykonawczych i wzór listu referencyjnego**.

Publikacja została wydana pod patronatem czasopisma [Ekspert Budowlany](http://www.ekspertbudowlany.pl/), wydawanego przez Grupę MEDIUM.

**Zlecenia z polecenia, czyli co zrobić, aby dotychczasowi klienci polecali Cię innym. Poradnik wykonawcy prac budowlanych i instalacyjnych**

*Agnieszka Prokopczuk, Mariusz Prokopczuk*

Wydawca: Grupa Medium

rok wydania: 2016, wydanie pierwsze

ISBN: 978-83-64094-51-4