

DMAV
14. nov. 2017



A G E N D A

- Historien
- Markedsføring
- Cliffhanger
- 111 Tips

www.lasertryk.dk/foredrag

BANK

Kautionserklæring

Debitors cpr/se-nummer: 21686433

Debitor
Entertainmen Aps
Fredensgade 31
8000 Århus C

Til sikkerhed overfor BG Bank, for opfyldelse af ovennævnte debitors forpligtelser for alt mellemværende indestår undertegnede som solidariske selvskyldnerkautionister:

Esben Mols Jepsen
Kystvejen 55, st. th.
8000 Århus C
CPR-nummer 150576-

som samtidig bemyndiges til at modtage enhver meddelelse på nedennævnte medkautionists vegne, herunder de i Bank- og Sparekasselovens paragraf 41 omhandlede meddelelser,

Anders Grønberg
Østboulevarden 3, 4.
8000 Århus C
CPR-nummer 110276-

Særlige bestemmelser:
Der er netop etableret en trækningssætning på kr. 100.000,00 gældende indtil 21/10-1999. Kautionserklæringen er dog også gældende efter denne dato.

For kautionserklæringen gælder iøvrigt de på bagsiden anførte Særlige Bestemmelser, der er en integreret del af kautionserklæringens vilkår.

Århus C, den 20/9 -1999.

Som selvskyldnerkautionister:

[Signature]

TIL VEDRIGGELSE:

[Signature]

14002-4 (02.98)

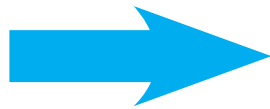
BG BANK A/S, REG.NR. A/S. 171.098, KØBENHAVN

Festarrangør



Historien

Udvikling





Hvad vi sælger #1

Flyers



**250 stk.
fra 79 kr**

Visitkort



Plakater



Hæfter



Brochurer



Rollups



Hvad vi sælger #2

Skiltefirma



Flag



Udstillingssystemer



Puslespil

Lak og læder



Flaskevand

Gazelle 2004
Børsen



Gazelle 2005
Børsen



Gazelle 2006
Børsen



Gazelle 2007
Børsen



Gazelle 2008
Børsen



Gazelle 2016
Børsen



+ regionens fremstillingsgazelle

Gazelle 2017
Børsen



LaserTrykk.no

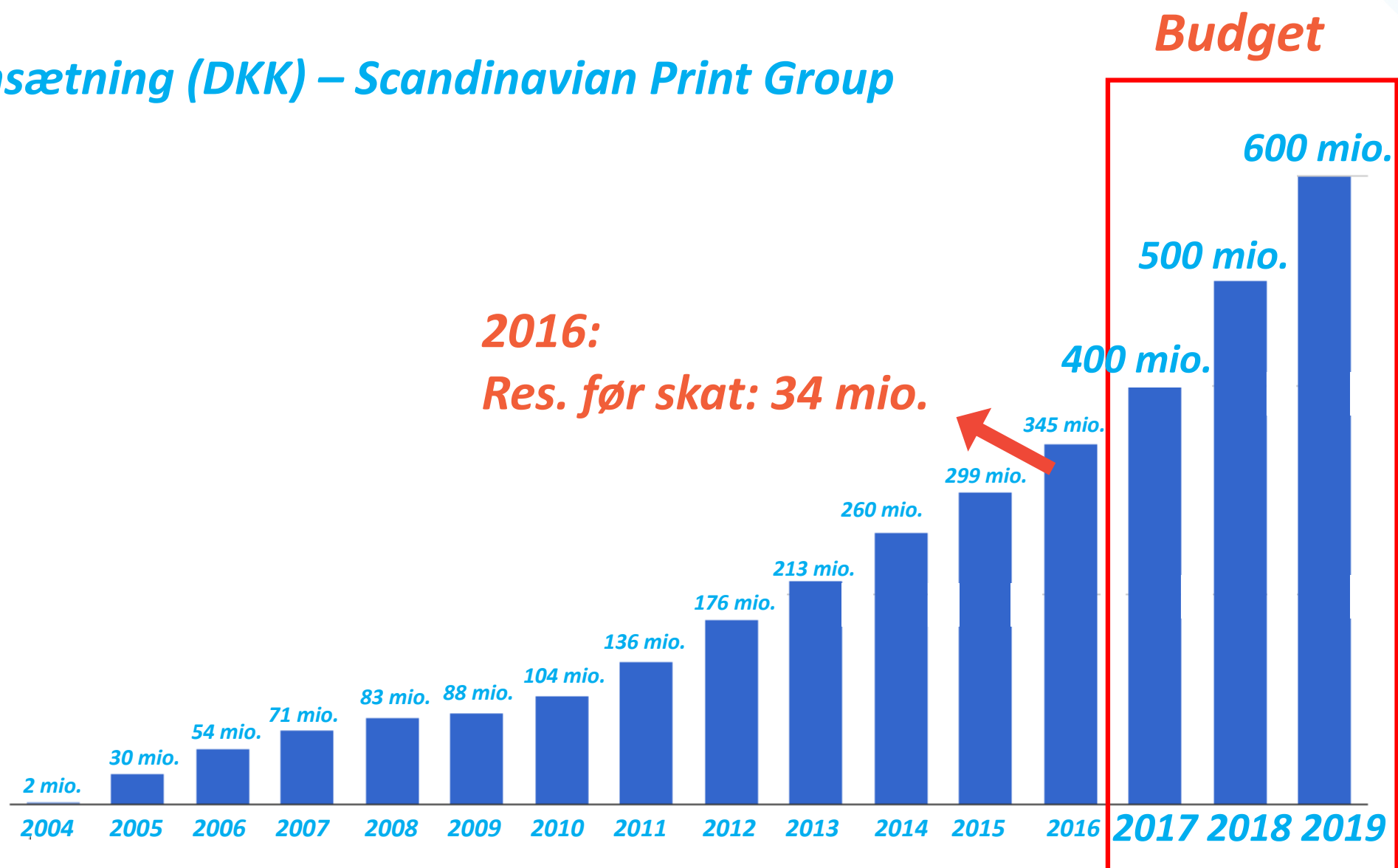
LaserTryckTM.se

LaserTrykTM.dk

LaserTryk.co.uk

LaserTryk.de

Omsætning (DKK) – Scandinavian Print Group



MARKEDSFØRING

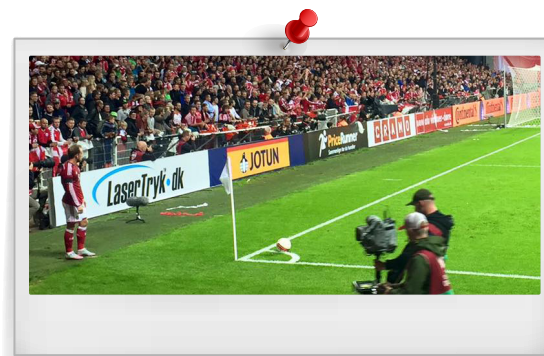
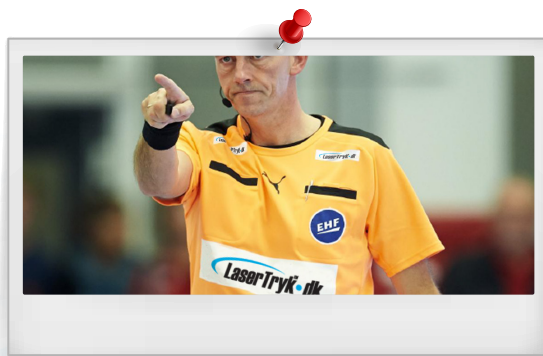


Markedsføring



The image displays three logos arranged horizontally. On the left is the Facebook logo, consisting of a blue square with rounded corners and a white lowercase 'f'. In the center is the LinkedIn logo, which is a blue square with rounded corners containing the white lowercase letters 'in'. On the right is the Google logo, featuring the word 'Google' in its signature multi-colored font: blue 'G', red 'o', yellow 'o', blue 'g', green 'l', and red 'e'.

Markedsføring, offline



N^oRTHSIDE

TINDERBOX

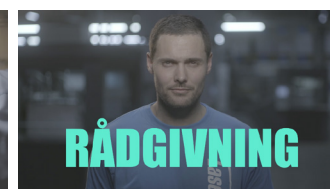


Smukfest

SPOTFESTIVAL

ROSkilde FESTIVAL

Langelandsfestival



*Hvor stor en andel af
nye kunder kommer via
markedsføringen?*

*Hvor stor en andel af
nye kunder kommer via
markedsføringen?*

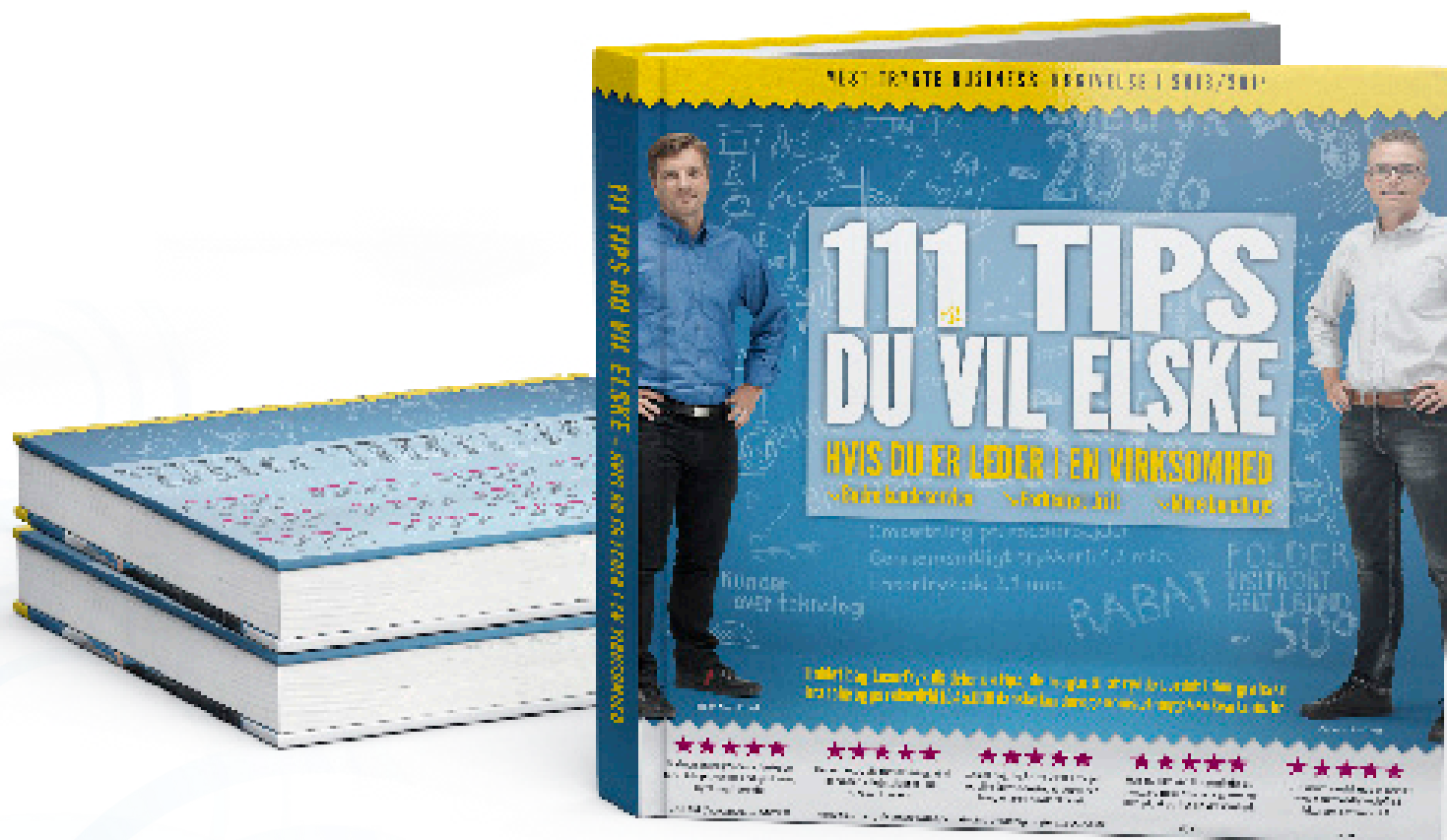
*ca.
20 %*

Tip:

Giv mere end forventet
– ALTID!

111 TIPS





“En af de bedste bøger jeg har læst.
Tro mig, den er rigtig god!”

Martin Thorborg, serieiværksætter



“Business Intelligence i yderste potens. Alle processer er digitaliseret. Dybt inspirerende.”

Carl Erik Skovgaard, DELACOUR



“Ultra relevante og brugbare tips lige til at implementere i virkelighedens verden.”

Johannes Gadsbøll, CEO WhiteAway



“Inspirerende! Er allerede i gang med implementeringen af nogle af de gode tips!”

Jakob Høy Biegel, indehaver, SkatePro.dk



“Aldrig har så mange haft så få at takke for så mange gode tips om god driftsledelse!”

Peter Leerskov, CFO, LACE Lingerie Group



Ledere deler ud af deres viden

Danske ledere deler i stigende grad deres viden med andre ledere. Ny bog viser, at særligt den yngre generation af ledere ikke holder ledelseserfaringer hemmelige

VIDENDELING
Af Johannes Hærkløff
Mikkelsen

Hvis man selv åbner op for sine erfaringer, kommer der så meget viden og nye ideer retur, at begge parter får fordel af det.

Sådan lyder det fra Torben Blaes, professor på Institut for Entreprenørskab og Relationsledelse på Syddansk Universitet. Han

forklarer, at hvor den klassiske tilgang er at lukke af over for konkurrenterne, er der særligt en stigende tendens til at dele viden.

"Min fornemmelse er, at den åbne innovation nærmest ligger i traditionen blandt de yngre ledere, der måske oftest har startet noget it-baseret eller på anden måde vidensbaseret, siger han og tilføjer, at topledelse efter hans vurdering ikke er den, der er først til at dele af deres viden.

Deler erfaring

Blandt den yngre generation af erhvervsledere er stifterne af den femdobbelte Gazelle-Gazette og Ebbe Mølle. De to nyder godt af at dele erfaringer med et lille netværk af andre, unge Aarhus-iværksættere, som blandt andet tæl-

ler folket bag videanay.com og billigsvvs.dk.

"Det er helt uformelt, og nogle gange mæller vi bare erfaringer med at bruge tv til markedsføring," siger han.

Anders Grønberg og Ebbe Mølle Kabell er blevet så begyret af deres viden, at de har udgivet bogen "111 tips du vil elske".

"Vi mener, at vi får mere ud af at dele end at leve i vores egen lille, lukkede verden," siger Anders Grønberg.

Netværk og relationer

At vidensdeling særligt falder de yngre ledere naturligt, betyder dog ikke, at der ikke sker vidensdeling blandt den ældre generation af ledere, lyder det fra Søren Brandt, partner i rådgivningsvirksomheden Hildebrandt & Brandt. Det betyder i mange tilfælde blot, at der er forskel på, hvordan viden bliver delt.

"Jeg tror, at jo mere digitalt man er færd, jo mere vil der være en tendens til vidensdeling på mange niveauer, hvor man vil være mere åben på samtaler med netværk og relationer."

Søren Brandt vurderer dog, at der følger betragtelige begrænsninger med den analoge form for vidensdeling.

3 gode råd om vidensdeling fra Anders Grønberg

1. Frygt det rigtige

Intet har dræbt flere gode ideer og projekter i erhvervslivet end den evindelige frygt for at blive kopieret. Du skal ikke bryde dig om at blive kopieret, du skal frygte aldrig at komme i gang!

2. Del med virksomheden, der ligner din egen

En VL-gruppe med vidt forskellige virksomheder giver ikke effektiv vidensdeling. Det skal være samme sektorsstruktur, nogenlunde samme størrelse og jævnaldrende ledere.

3. Brug mail

Lad være med at gemme problemstillinger til næste møde. Forhold dig i stedet til den med det samme ved at udveksle mail med andre virksomheder. Og husk, at du skal give meget for at få meget.



Anders Grønberg og Ebbe Mølle Kabell omsætter for 250 mio. kr. årligt gennem den femdobbelte gazelle Lasertek.dk. Nu deler de ud af deres erfaringer i en ny bog. Foto: Brian Dybdahl Andersen

"De digitale formater kører jo automatisk af samtaler. Man kan sende en forespørgsel ud, og så får man svar tilbage, og der ligger der en forskellig vej. Derfor er der en QR-kode under hvert af de 111 tips, som leder læseren direkte ind til et debatforum, hvor tippet kan kommenteres.

"Det kunne jo være super cool, hvis folk vil gå ind og gøre opmærksom på en anden vejskommunikation, så har han da også, at der vil komme gode råd og ideer den anden vej. Derfor er der en QR-kode under hvert af de 111 tips, som leder læseren direkte ind til et debatforum, hvor tippet kan kommenteres.

"Der kunne jo være super cool, hvis folk vil gå ind og gøre opmærksom på en anden vejskommunikation, så har han da også, at der vil komme gode råd og ideer den anden vej. Derfor er der en QR-kode under hvert af de 111 tips, som leder læseren direkte ind til et debatforum, hvor tippet kan kommenteres.

app, når vi anbefaler en app, der er velegnet til erhvervsbrug," siger han.

Vil skabe goodwill

Motivet for at udgive bogen er dog todelte. En del handler om at hjælpe andre ved at se ud har gjort, men Anders Grønberg lægger ikke skjul på, at

bogudgivelsen også skal være med til at skabe goodwill omkring virksomheden.

"Vi vil gerne hjælpe en masse mennesker, men det er jo også fedt at være afende-rem, når man hjælper en masse mennesker. Så det er ikke ren markedsføring, selv om der er en del branding i det," siger han.

joh@forbes

• ARBEJD MERE EFFEKTIVT

• VIDENDELING

• GIV MERE, END DER FORVENTES

• KOM TÆTTERE PÅ KUNDEN

• SÆLG MED DINE DATA OG KOMMUNIKATION

• GØR DET NEMT

• OPTIMERET MARKEDSFØRING

• VÆRKTØJER TIL STYRING AF NØGLETAL

• SPØRGESKEMAER

• MEDARBEJDERE / HR

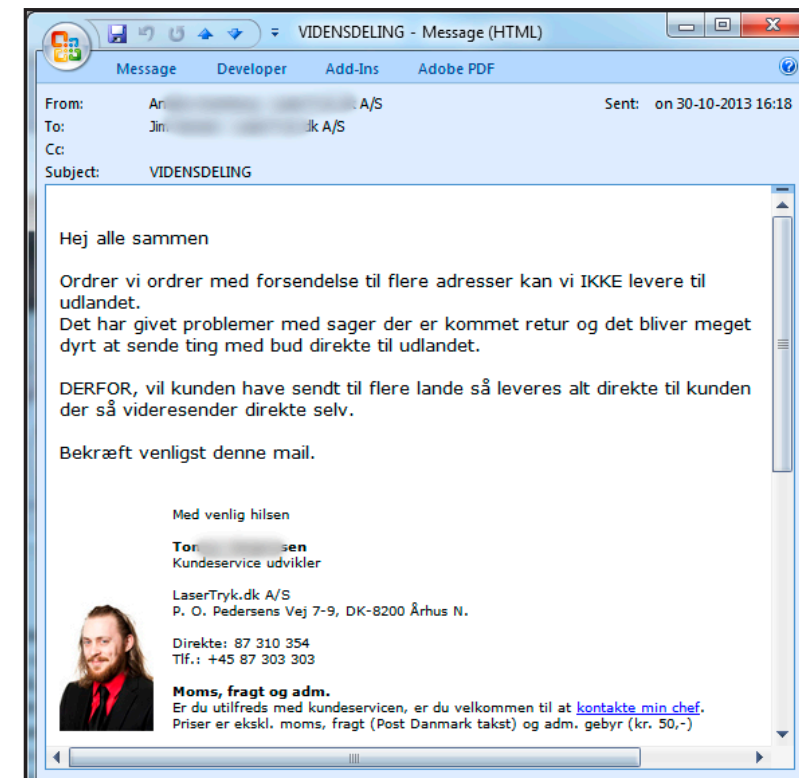
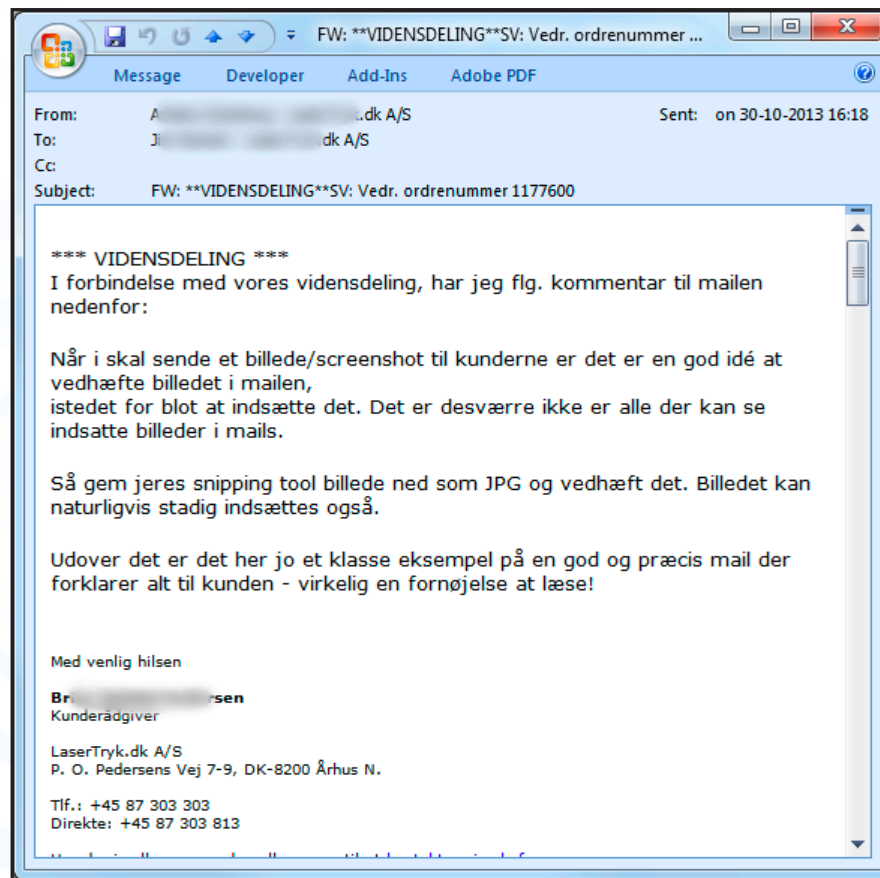
• EGET ORDRESYSTEM

• SÅDAN HÅNDTERES E-MAILS

TIP #34

BRUG VIDENSDELING TIL DELING AF IDÉER

Med vidensdeling sikrer du, at gode idéer og best practice deles med kollegaerne.



TIP #104

LAV DIT EGET KUNDE-SPØRGESKEMA

Få udviklet dit eget system til at sende spørgeskemaer, så du kan tilpasse skemaet til at dække netop dine behov.

“Hvis du skulle anbefale et trykkeri til andre i dit netværk, hvor sandsynligt er det så at du ville anbefale LaserTryk.dk?”

LaserTryk.dk

KUNDETILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

Du har inden for den seneste uge modtaget tryksager her fra LaserTryk.dk.

Vi forsøger løbende at forbedre vores trykkoncept, og håber i den forbindelse, at du vil besvare dette spørgsmål:

Hvis du skulle anbefale et trykkeri til andre i dit netværk, hvor sandsynligt er det så at du ville anbefale LaserTryk?

Meget sandsynligt Sandsynligt Meget usandsynligt

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

Hvor har du hørt om LaserTryk.dk?

☐ Venner og bekendte
☐ Via søgning på nettet
☐ Via søgning på nettet
☐ Set annonce
☐ Den flotte mulepose
☐ Ved ikke
☐ Andet (skriv gerne hvor)

Alle besvarelser behandles fortroligt.
Med venlig hilsen
Mette Ebert,
Ansvarlig for kundeservice.
mette@lasertryk.dk

Blandt besvarelserne trækker vi hver måned lod om 6 flasker rødvin.



Indsend svar

Du mangler at give os en score på skalaen.

LaserTryk.dk A/S • info@lasertryk.dk • Tlf: 87 303 403 • P. O. Pedersens Vej 7-9 • 8200 Århus N

Subject: LASERTRYK.DK Ugentlig spørgeskema statistik: 22-26 juli 2013. Gennemsnit: 8,39

Message | HoertOm.txt (21 KB) | HvorforValgte.txt (14 KB)

Ugentlig spørgeskema statistik: 11-17 juni 2012. Gennemsnit: 8,09
Ugentlig spørgeskema statistik: 4-10 juni 2012. Gennemsnit: 8,61
Ugentlig spørgeskema statistik: 28-3 juni 2012. Gennemsnit: 8,45
Ugentlig spørgeskema statistik: 21-27 maj 2012. Gennemsnit: 8,67

STATISTIK FOR DEN SENESTE UGE

Statistik for LaserTryk.dk fra 19-07-2013 - 26-07-2013

Hvor har du hørt om LaserTryk.dk?
Venner og bekendte: 3
Via søgning på nettet: 3
Fået katalog fremsendt: 7
Andet? (se vedlagte fritekst-dokument): 2

Hvorfor valgte du at bruge LaserTryk.dk?
Prisen: 7
Kvaliteten: 5
Leveringstiden: 5
Nemt at bestille: 5
Andet? (se vedlagte fritekst-dokument): 1

STATISTIK FOR DEN SENESTE MÅNED

Statistik for LaserTryk.dk fra 28-06-2013 - 26-07-2013

Hvor har du hørt om LaserTryk.dk?
Venner og bekendte: 3
Via søgning på nettet: 3
Fået katalog fremsendt: 9
Andet? (se vedlagte fritekst-dokument): 2

Hvorfor valgte du at bruge LaserTryk.dk?
Prisen: 7
Kvaliteten: 6,5
Leveringstiden: 6,5
Nemt at bestille: 5
Andet? (se vedlagte fritekst-dokument): 1

STATISTIK FOR HELE PERIODEN

Statistik for LaserTryk.dk fra 21-05-2012 - 26-07-2013

TIP #82

SØRG FOR AT DINE MEDARBEJDERE KENDER VÆRDIEN AF KUNDERNE

Udregn hvad dine kunder i gennemsnit er værd for firmaet og sørg for, at personalet kender beløbet.

Kære nye kollega

LASERTRYK.DK – KUNDESERVICE

Vi har nogle helt specielle forventninger til dig som ansat i vores kundeservice. Du skal nemlig være med til at understøtte vores ry med at have "Kundeservice i verdensklasse". Vi betragter ikke kundeservice som snik-snak. Vi ved, at andre trykkerier er billigere. Vi ved, at andre trykkerier har sælgere, der drøner ud og drikker kaffe og sludrer med kunderne.

Du er vores bindeled mellem firmaet og kunderne!

Vi ved, at lagt de fleste af vores nye kunder hører om os via anbefalinger fra andre kunder og her nævnes vores kundeservice igen og igen, som årsagen.

At have kundeservice i verdensklasse, er altså en hel central del af vores forretning og du vil derfor blive mødt med nogle krav, som andre virksomheder måske ikke stiller. Vi forventer, at du yder mere, end kunderne forventer.

Du bedes derfor nøje gennemlæse nedenstående punkter, så vi er helt sikre på, at undgå misforståelser.

SERVICE

Som ansat hos Lasertryk.dk A/S er du forpligtet til at yde den bedst mulige service til vores kunder. Det forventes, at du kommunikerer med vores kunder i en sober, venlig og løsningsorienteret tone, både på mail, telefon og ved personlig henvendelse. Vi arbejder altid mod at vores kunder skal være tilfredse med både dialog, service, ordrebehandling og leveret vare.

ENSRETTHED

Vi arbejder ens i hele virksomheden. Vi følger vedtagne procedurer og regler. Alle input til ændringer, nye tiltag mv. er meget velkomne, men procedureændringer kan kun foretages af ledelsen.

INTERN DIALOG

Hos Lasertryk.dk møder vi glade på arbejde hver dag. Vi yder hver især en synlig indsats for det gode arbejdsmiljø, vi tager ansvar for den fælles trivsel og arbejdsmiljøet. Vi taler til hinanden i en ordentlig og kollegial tone og udviser respekt for hinandens arbejde.

ANSVAR

Du har ansvaret for egne arbejdsopgaver og opgaverne løses indenfor normal arbejdstid. Det forventes, at de stillede opgaver løses med faglig og personlig stolthed. Det forventes, at du giver din leder besked, hvis du kommer bagud med dine opgaver eller hvis du oplever andre uregelmæssigheder.

KONKLUSION

Som ansat hos Lasertryk.dk vil du blive vurderet på:

- Din punktlighed
Overholder du dine aftaler overfor kunderne og møder du til tiden
- Din omgangstone
Hvordan du taler med kunderne og kollegerne
- Din evne til at bruge de tilgængelige systemer
fx. tilbuds-systemet eller "automatisk opfølgningssystemet"
- Din villighed til at tage ekstra opgaver
fx. vidensdeling
- Din effektivitet og din grundighed
Hvor god du er til dit job.



TIP #92

ARBEJD SERIØST OG MÅLRETTET MED TRUSTPILOT

De tider er forbi, hvor du kunne nøjes med at have tre glade kundeudtalelser på hjemmesiden. Nu om dage skal du have mange, og nye, Trustpilot-anmeldelser.

The screenshot shows the homepage of LaserTryk.dk. At the top, there's a navigation bar with links like 'Alle produkter', 'Alm. tryksager', 'Skilte', 'Klistermærker', 'Væg', 'Til messen', 'Diverse', and 'Om os'. A large blue banner features a woman's portrait and the text 'Danmarks billigste tryksager finder du HER'. Below this, a Trustpilot widget displays a score of 9.6/10 and several positive reviews. To the right of the widget, statistics are shown: 'Bestil før kl 13 i dag MANDAG og vi afsender i dag', '98,73 % afsendt til tiden', '2.253 ordrer (7 dage)', and '8.735.750 visitkort i 2013'. Below these are six circular icons representing different services: 'pris match', 'LEVERINGS GARANTI', 'ONE-STOP-SHOPPING', 'TAK FOR TILLIDEN', 'PULJETRYK', and 'EKSPRES'. At the bottom, there are three sections: 'Miljø og CSR-politik', 'Gratis trykprøver', and 'Kundeservice i verdensklasse'.

This screenshot shows a specific Trustpilot review for LaserTryk.dk. The review is titled 'GENERELT' and has a score of 9.6/10. It includes a detailed text review from a customer, several star ratings, and dates of the reviews. The reviews are: 'Hurtige og faglig dygtige medarbejdere', 'Det hele fungerede perfekt', 'Item bestilling, levering til tiden', 'Altid god kvalitet og aflevering', and 'Fantastisk kundeservice'.

This screenshot shows the Trustpilot website's 'Bedste virksomheder indenfor: Print & Tryk' section. It lists the top-rated companies in this category, including LaserTryk.dk, Jensen Print, Foliekniven.dk, NempPrint.dk, Zeeland.dk, and www.skilte.dk. Each company entry includes its name, a star rating, the number of reviews, and a brief description of its services.

TIP #6

HJÆLP DINE KUNDER (TI-MINUTTERS-REGLLEN)

Få kundeservice i verdensklasse med ti-minutters-reglen. Du får fastsat rammer for, hvornår en kunde må afvises – og samtidig får du sat en øvre grænse for det gratis arbejde.



TIP #3

GARANter DET, DU HAR TÆNKt DIG AT OVERHOLDE

Når det alligevel er normal praksis at gøre det, kan du lige så godt garantere det. Du kan fx kalde det "Til tiden eller gratis", "Prisgaranti" eller "Kvalitetsgaranti".



Vi garanterer prisen



Afsendt til tiden eller gratis



Vi garanterer kvaliteten

TIP #1

LEVÉR HURTIGERE END AFTALT

Forsøg at sende dine produkter hurtigere end aftalt. Ja, du kan faktisk overveje at hæve din wmåde altid at levere en dag tidligere end lovet.

Log in | FOTOBIBLEN | Garantier | Måle | Kontakt os | Om os | Emailservice

FotoSjov.dk

FOTOBØGER | KALENDERE | FOLDEKORT | PLAKATER | LÆRREDER | KRUS

START FOTOBOG | PRODUKTET | VIDEO SKOLE | SPØRGSMÅL | REFERENCER | PRISER

Forside / Produktet

Produktet

Bedste kvalitet. Punktum.

Der er enorm forskel på fotoprodukter på det danske marked. Det er ikke sjovt at pege fingre ad andre, så det lader vi være med. I stedet kan vi fortælle lidt om vores kvalitet.

Tryk kvalitet
Vi benytter up-to-date produktionsudstyr hos Skandinavien største digitaltrykkeri, LaserTryk.dk. Det er din garanti for bedst mulige trykkvalitet.

Indbundet som en rigtig bog
Ikke med softcover, som spiralbog eller hæfte, men med hardcover. [Læs mere](#)

Mest populære format
Vær sikker på at vælge rigtigt — vi trykker altid i A4-format. Der trykkes på 200 g. papir, med farvetryk på alle sider.

Garanteret produktions
Vi garanterer afsendelse efter senest 8 hverdage — ellers er ordren gratis.

Du bestemmer selv designet på din bog

Tilpas forsiden
Uden kedelige, ensfarvede omslag eller "omslag med hul til foto". [Læs mere](#)

Tip
Du kan designe din egen, personlige fotobog på mindre end 5 minutter med Ekspress skabelonen.

Kvalitet
A4-format med hardcover og personligt omslag.

Pris
Prisen varierer afhængigt af antallet af sider du tilføjer i bogen. En standard bog på 28 sider koster 199,- +8 kr. for hver 2 ekstra sider.

Leveringstid og fragt
Afsendt inden for otte hverdage. Porto og ekspedition koster 75 kr.

[Start din fotobog](#)

Lasertryk.dk | P.O. Pedersens vej 7-9 | 8200 Aarhus N | Tlf: 87 303 303
Kundeservice: info@lasertryk.dk - garanteret svar inden for 24 timer på hverdage

Anne-Dorthe Juhl Jensen, Danmark

Ref. nr: 1117778
Skrevet 10. april 2013

★★★★★

Hurtigt, nemt og bekvemt :-D

Fantastiske professionelle - og så fik jeg endda min leverance før den lovede leveringstid. Jeg kan kun anbefale LaserTryk.dk

[Gem til TrustBox](#) [Besvar anmeldelse](#) [Rapportér til kundeservice](#)

Besvar anmeldelse

Hej Anne-Dorthe,
Tak for anmeldelsen. Fint, at du lagde mærke til, at du modtog tryksagen en dag før tid. Mellem os to (og resten af internettet), er det et lille trick vi laver, da vi har fundet ud af, at kunderne bliver vildt glade for at modtage før tid. Faktisk afsender vi ca. 80% før tid....så det er jo en skøn løbende opsparing på goodwill-kontoen. Kan vi hjælpe med andet, må du endelig sige til.
Med venlig hilsen Anders Grønborg, direktør, LaserTryk.dk.

Sidst offentliggjorte [Publicer og notificer anmelderen](#)

TIP #9

TAK FOR ORDRE NUMMER 100

Hold kunde-jubilæer, fx når en kunde har bestilt 100 ordrer hos dig. Fat pennen og skriv en kortfattet, personlig takke-hilsen til kunden.

From: Anders Grønborg - LaserTryk.dk A/S
Sent: 1. august 2013 15:05
To: 'ann' [redacted]
Subject: Velkommen i Klub100

Hej Anni/Helene,

Mit fine ordresystem har lige sladret om, at I netop har bestilt ordre nummer 100 her hos LaserTryk.dk.

Da det ikke er hver dag det sker, vil jeg gerne benytte lejligheden til at sige TUSIND TAK.

Hvis I har spørgsmål, ris, ros eller måske en god idé, skal I være velkomne til at tage direkte fat i mig.

Endnu engang, tak - gode kunder kan man ikke få for mange af ;.)

Ha' en god dag.



Med venlig hilsen
Anders Grønborg
Direktør

LaserTryk.dk A/S
P. O. Pedersens Vej 7-9, DK-8200 Århus N.

Tlf.: +45 87 303 303
Priser er ekskl. moms, fragt (Post Danmark takst) og adm. gebyr

Denne kunde har foretaget bestilling nummer 100 - Message (HTML)

Message Insert Options Format Text

Tahoma 10 A⁺ A⁻ B I U ab A Basic Text Address Book Names Include Options Proofing

Send To: Cc: Subject: Denne kunde har foretaget bestilling nummer 100

From: Info
Sent: 30. juli 2013 15:00
To: Anders Grønborg - LaserTryk.dk A/S
Subject: Denne kunde har foretaget bestilling nummer 100

Hej Anders,

Denne kunde har d. 30-07-2013 foretaget bestilling nummer 100:

Navn: [redacted]
Att.: [redacted]
Email: [at\[redacted\]@\[redacted\].dk](mailto:at[redacted]@[redacted].dk)
Tlf: [redacted]
Link(s) til: [http://www.lasertryk.dk/login.aspx?b\[redacted\]](http://www.lasertryk.dk/login.aspx?b[redacted]) agvad

TIP #14

BRUG "CHEF-TRICKET" (GENVEJ TIL GLADE KUNDER)

Oplev hvordan de mest utilfredse kunder bliver blide som lam, når de får chefen i røret. Og kunden føler sig hørt og taget seriøst.



**// Du kan
aldrig vinde en
diskussion
med en kunde"**

TIP #38

GIV KUNDEN EN FAST RÅDGIVER

Giv dine kunder en fast kontaktperson (kunderådgiver), der præsenteres med direkte telefonnummer og billede.

LaserTryk.dk
Tryksager har aldrig været billigere

30-09-2013: Gratis fotobog med alle ordrer

Kundecenter
Standard / kode Log af

Alle produkter Alm. tryksager Skilte Klistermærker Valg Til messen Diverse Om os

BESTILLING GENNEMFØRT!

Tak for din ordre, der har fået nummer / numrene: **1198853**

Din kontaktperson er **Ronni Thing** der kan træffes på tlf. 87 303 817 / ronni@lasertryk.dk

Afsendesdato
Vi afsender ordren: **1198853** den **05-11-2013**

Hvad sker der nu?
– Ronni gennemgår din ordre inden for seks timer (to timer ved eksprestryk).
– Du modtager en ordrebekræftelse med endelig pris, produktionstid mv.

NYHED - Ordreopsummering fremsendes ikke automatisk
Ønsker du allerede nu en kvittering (ordreopsummering), kan du få fremsendt via e-mail eller vist i browser.

Filer overført ved denne bestilling:
bjarne.pdf

Spam filter?
Havner vores mails i dit spam-filter, kan du altid se ordrestatus i dit [kundecenter](#).

[Gå til forside](#)

EMAILSERVICE / FACEBOOK
Må vi skrive til dig, når vi kører med nedsatte priser?
Vil du tilmede dig vores email-service?
[Ja tak](#)
eller vores [Facebook-gruppe](#)

FØLG DIN ORDRE PÅ IPHONE
Med iPhone App fra LaserTryk.dk kan du logge ind i dit kundecenter og følge din ordre fra start til slut.
Du kan fx. se, om din ordre er afsendt eller om den befinder sig i vores prepressafdeling, i produktion eller efterbehandling.

LaserTryk.dk A/S - info@lasertryk.dk - Tlf: 87 303 303 - P. O. Pedersens Vej 7 - 8200 Aarhus N.

Fra: Info
Sendt: 30. oktober 2013 14:37
Til: To
Emne: Spørgeskema besvaret af LaserTryk.dk-kunde. Score: 10. Ordrenummer: 1198853

Hej **Foto**,
Att: **Kunde**,
r,

Ordre navn: Plakat "I fa...ge"

Kundeservice Ansvarlig: Evelyn Schulz
#1: Hvis du skulle anbefale et trykkeri til andre, hvor sandsynligt er det så at du ville anbefale LaserTryk?: 10

Uddybbende kommentarer:
Behandlingen virker personlig, fordi jeg blev kontaktet, om jeg var sikker på, jeg ville bruge det format, jeg havde vedhæftet, når løsningen ikke var optimal. Desuden er jeg glad for at have den samme kontaktperson hver gang.

og hurtigste
Danmarks billigste tryksager
Bannere, brevpapir, løseblade, foldere, hæfter, plakater, visitkort ...

Hej **Kunde**,
Hermed ordrebekræftelse på din ordre "Shopping Bazar" med nr. **1198853**

PRIS
Din ordre koster kr. **1198853** ekskl. moms og fragt.

ANTAL	TEKST	PRIS	TOTAL
1,00	1000 stk. digitaltrykt A5 (14,8 x 21 cm) Løseblade 4+4 (farvetryk på begge sider) i 170g silk-papir		
1,00	Vægt=5,5 kg.		
-0,20	Kunderabat		
1,00	Håndtering, administration og fakturering		
1,00	Fletning af data til tryk med variable data Numre 0001-1000		

Total:
Moms:
Ordrebetalt ekskl. fragt (Post Danmark takst):

FAKTURA
Vi sender faktura via mail til **info@lasertryk.dk**. Dette kan rettes i dit [kundecenter](#).

LEVERING
Afsendes senest: **28-10-2013** og afsendes med **Post Danmark**.
Vi sender dig en e-mail, når tryksagen afsendes.

LEVERINGSADRESSE
Kunde:
Følg:
Stor:
6700:
Den:

FAKTURERINGSADRESSE
Kunde:
Følg:
Stor:
6700:
Den:

[Ret leveringsadresse](#)

EMBALLAGE
Afsendes i neutral emballage uden LaserTryk.dk-logo med denne afsender: **Kunde**

TRYKFIL(ER)
Til denne ordre er benyttet: "..."
Du kan downloade dine fil(er) [her](#).

DIT KUNDECENTER
Se ordrestatus, hent fakturer (om senest 5 dage) og afgiv bestilling.
Login:
Password:
Log ind via: [lasertryk.dk/login](#) eller [log ind automatisk](#).

VI TAKKER FOR ORDREN!

Med venlig hilsen
Brian Dybdal Andersen, LaserTryk.dk A/S
brian@lasertryk.dk / 87 303 813

FØLG DIN ORDRE når du er på farten.
Her til iPhone og Android. Læs mere!

LaserTryk.dk - info@lasertryk.dk - Tlf: 87 303 303 - P. O. Pedersens Vej 7-9 - 8200 Aarhus N - © Copyright 2013

TIP #39

SIG JA TAK TIL SAMME FEJL FLERE GANGE

Ret gerne samme fejl flere gange for din kunde i stedet for at lære kunden selv at rette fejlen. Kunden slipper for bøvlet og du knytter kunden tættere til dit firma.

Forklaring af beskæring

Beskæringszone

← Baggrundsgrafik og baggrundsfarver skal gå helt ud til kanten, altså 3 mm ud over den endelige kant.

Endelig kant

← Endelige format på tryksagen efter beskæring.

Sikkerhedszone

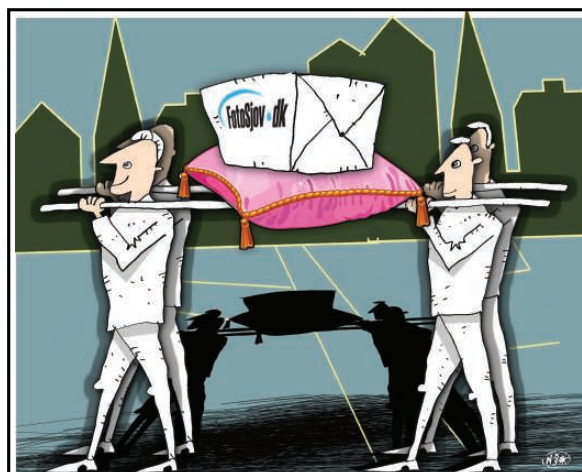
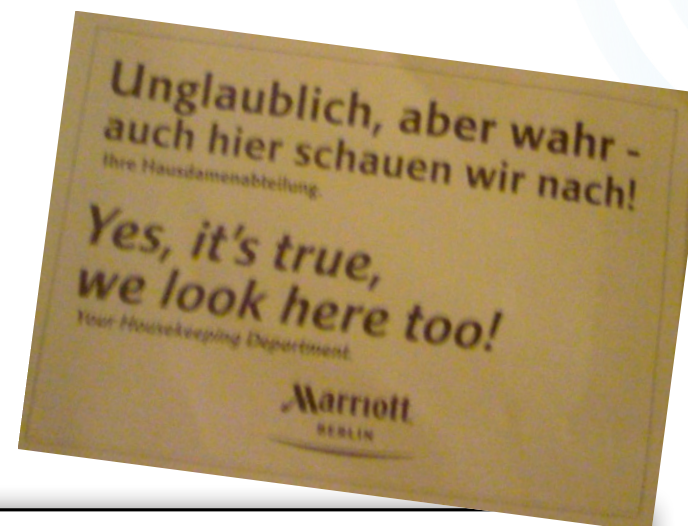
← Tekst, billeder og logoer placeres i sikkerhedszonen 3 mm fra den endelige kant.



TIP #37

BRUG HUMOR I KOMMUNIKATIONEN

Lad være med at være kedelig i kommunikationen. Kunderne er også mennesker, og det hele behøver ikke være så firkantet og formelt.



Hellere en saftig løgn end en tør mail

Al Jens W. Møller
jwm@berlingskemedia.dk

HUMOR: En god kollega, Susanne Larsen fra Høsten, bestilte op til jul tre bøger med hjemmeskule, digitale fotos fra firmaet FotoSjov.dk på P.O. Pedersens Vej 7 i Aarhus N.

Den handel har hun været ovenud tilfreds med, selv om firmaet - som hun bemærker - næppe holder sig helt til smidheden om, hvordan de har håndteret hendes pakke.

I stedet for at sende en dødsyng og klinisk standard-mail om, at pakken er afsendt osv, har firmaet digtet en rørende og meget humoristisk roverhistorie om,

hvordan det har taget afsked med fotobøgerne. At mailen garanteret er lodret løgn fra ende til anden, ser Susanne Larsen lyst på.

»Det er et svært ikke at holde af et firma, der skriver sådane, siger hun. Og nu kan vi vist ikke holde tilbage et meget længere, hvad der stod i mailen. Det kommer her:

Kære Susanne Larsen

Vores team af kvalitetstjekkere er blevet færdige med at votere og dommen er klar - din pakke med ordrenummer 1069215 er godkendt og klar til afsendelse.

Vi har gjort os stor umage med produktionen af dine fotominder, så da din pakke skulle afsendes, indkaldte vi hele firmaet til en fællessamling, hvor vi sammen kunne ønske din pakke god rejse! Vi stod i en rundkreds og så spændt på, at vores pakke-specialist forsigtigt indpakke dine fotominder i den bedste emballage, der kan købes for penge.

Derefter gik vi i samlet op tog gennem byen til posthuset med din pakke, hvor vi satte Post Danmark ind i så- gens alvorlige karakter. Post Danmark har lovet at sætte deres bedste postbud på sagen - og oplyser, at pakken med 98,6 procent sikker-

hed er fremme hos dig i morgen. Er du nysgerrig, kan du følge pakken vej fra os til dig på dette link.

Nu er vi så kommet tilbage til firmaet for at skrive denne e-mail til dig - firmaet føles lidt tomt, nu hvor din pakke er afsendt.

Selvom vi alle er udmattede, glæder vi os allerede til din næste opgave.

Vi håber, at det har været sjovt at handle hos FotoSjov.dk. Vi har i hvert fald haft det sjovt.

Kærlig hilsen
IT-afdelingen

Solgt til:

Max Skovlund

[Redacted]

Danmark

Kan i ikke tegne en dinosaur på papkassen?

Din ordre indeholder

Produkt	Størrelse
	Selected T-shirt Støvet blå, Large 172730_69

99

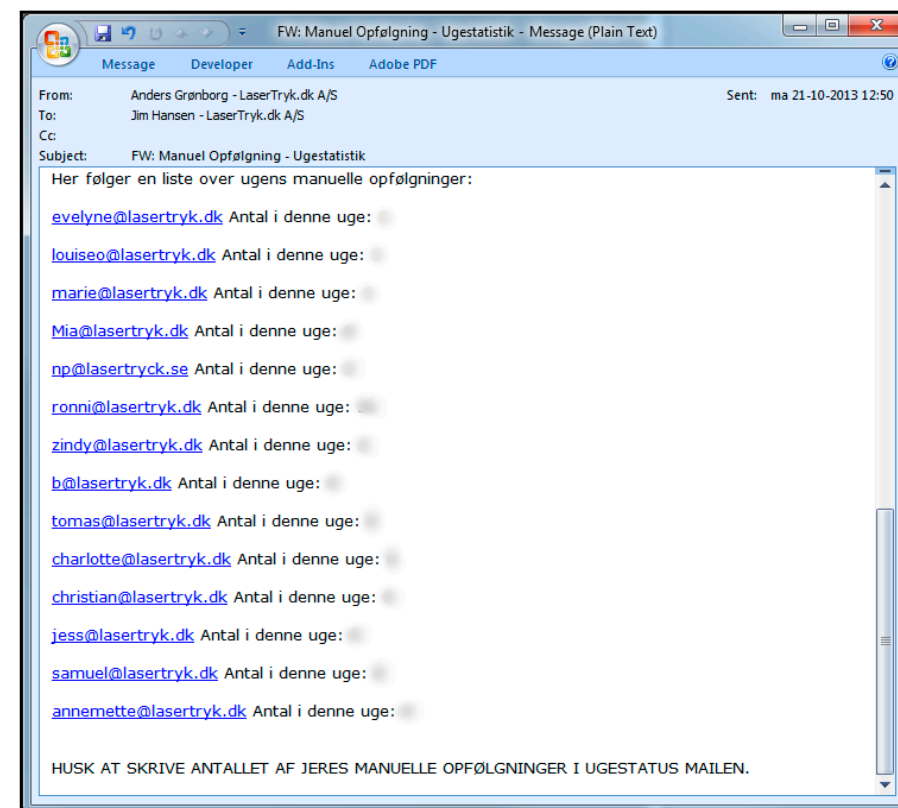
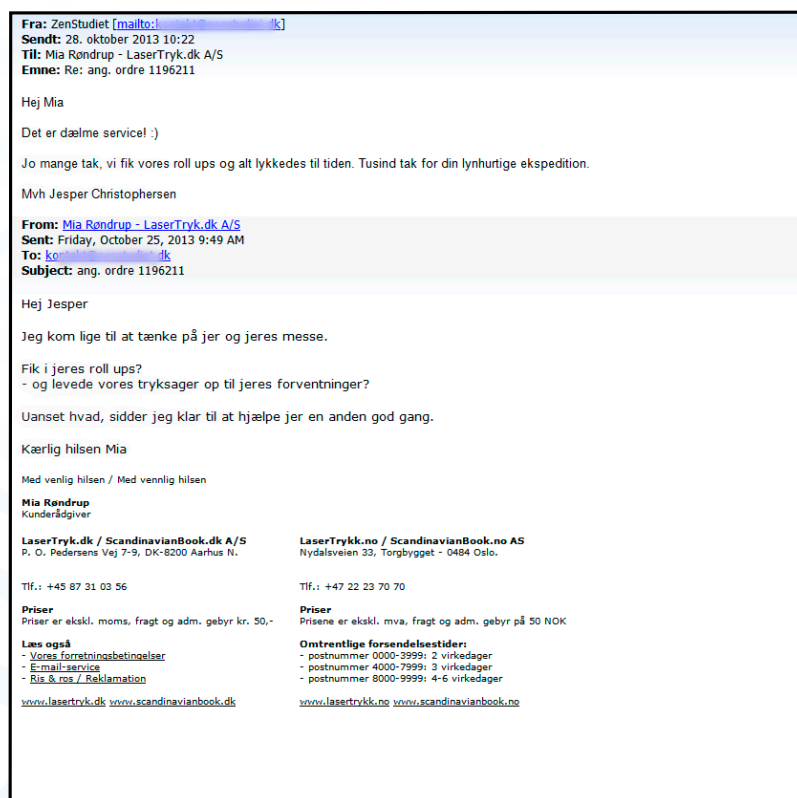
Hej MAX
HÅBER DU NYDER
"ISTIDEN", DET
GJORDE JEG IKKE
😊



TIP #49

FØLG AUTOMATISK OP – GIK DET GODT?

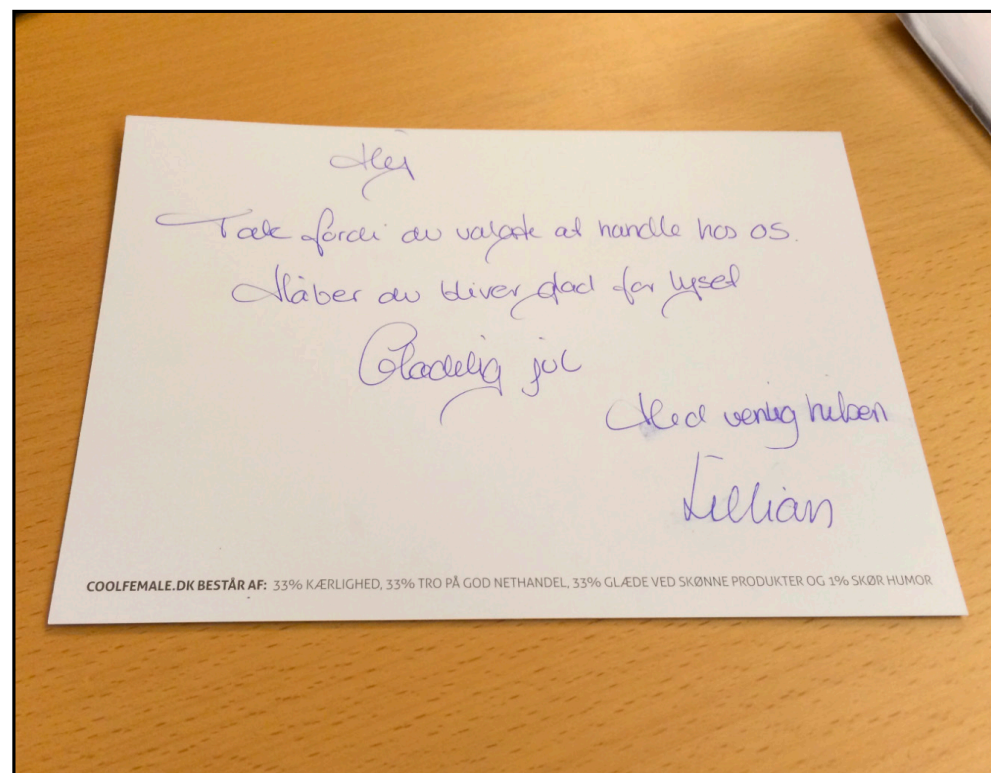
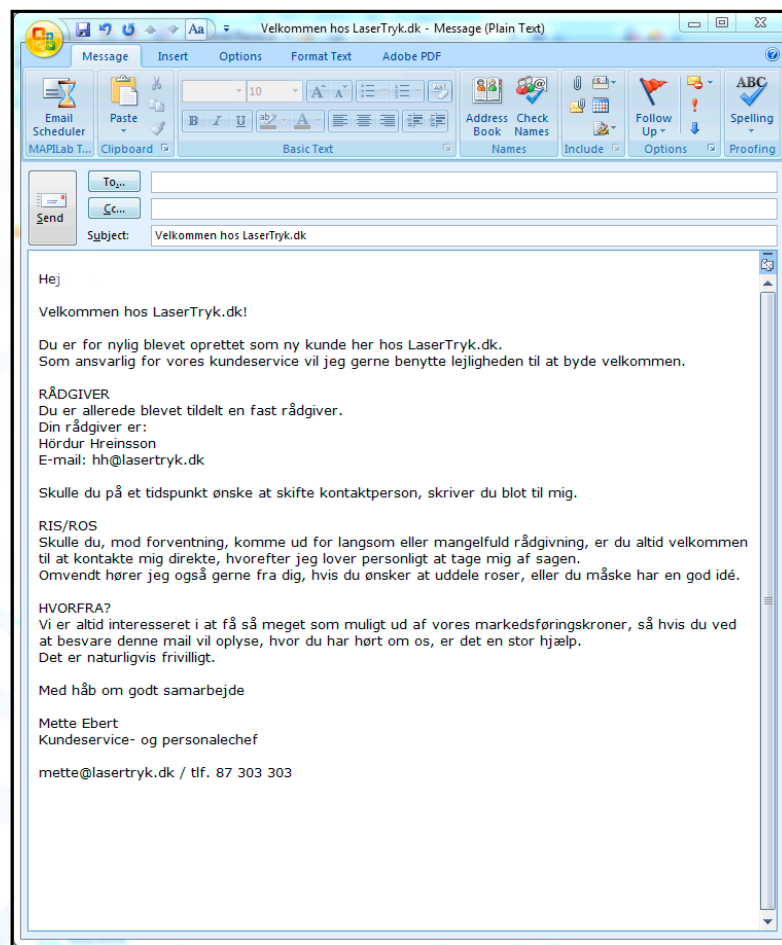
Brug automatisering i stedet for at have sælgere ansat. På den måde kan du stadig følge op på dine ordrer og bevare den tætte kunderelation.



TIP #45

SEND VELKOMSTMAIL FRA CHEFEN

Send en velkomsthilsen til nye kunder fra chefen. Det giver kunden tryghed at vide, at hjælpen er nær, hvis noget går galt.



TIP #68

MODTAG ORDRE PÅ DEN MÅDE KUNDEN ØNSKER

Tilbyd at tage imod ordrer på den måde, der passer kunden, og ikke på den måde, der passer bedst ind i din hverdag. At det giver dig ekstra arbejde er ikke kundens problem.

SÅDAN BESTILLER DU

Afgiv bestilling på to måder:

1. Bestil direkte på www.lasertryk.dk

Fordelene er bl.a.:

- Du kan vedhæfte store trykfiler.
- Du er sikker på at få noteret korrekte bestillingsdata.
- Du kan selv ændre leveringsadresse.
- Du kan bestemme afsender på pakken.

Det tager under 3 min. at afgive bestilling online.

2. Bestil via info@lasertryk.dk

Send blot din tryklare fil til info@lasertryk.dk.

Husk at angive følgende i din e-mail:

- Tryksagens beskrivelse (type, oplag, papir).
- Dine kontaktoplysninger og evt. dit CVR-nr.
- Forsendelses-/faktureringsadresse.

Større filer (over 10 MB) kan uploades på vores ftp-server, der findes på adressen [ftp.lasertryk.dk](ftp://ftp.lasertryk.dk).

Beregn din trykpris

På www.lasertryk.dk kan du med få klik beregne din trykpris. Du er også velkommen til at sende din forespørgsel til tilbud@lasertryk.dk.

Vi anbefaler



Sådan kontakter du kundeservice

Vi sidder klar til at hjælpe på:

info@lasertryk.dk/tlf. 87 303 303

Vi har også døgnåbent på telefonerne (tlf. 87 303 303)

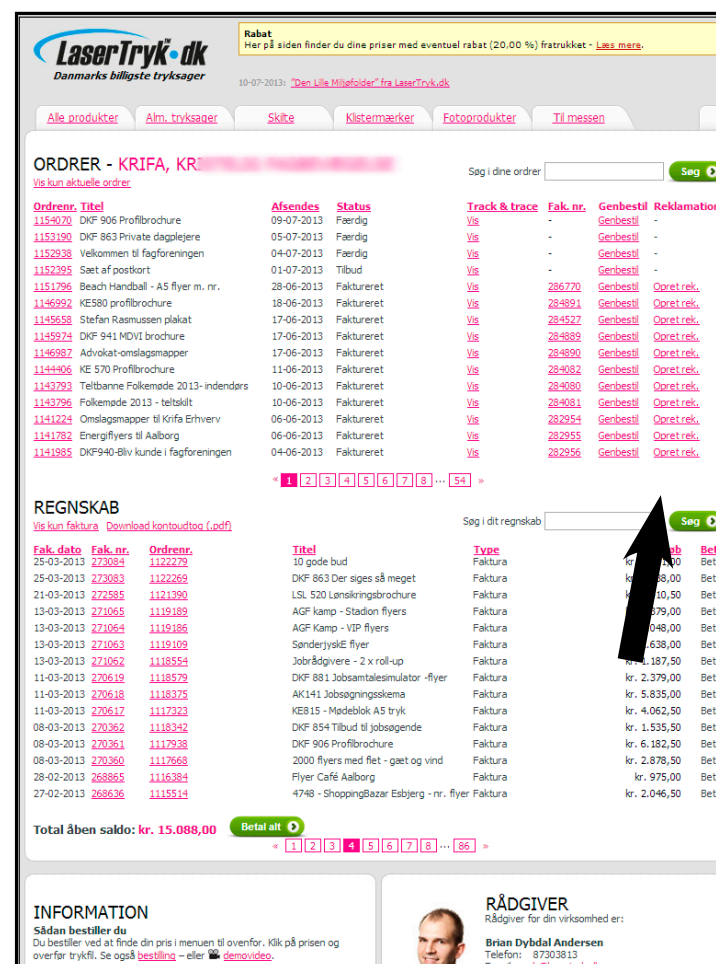
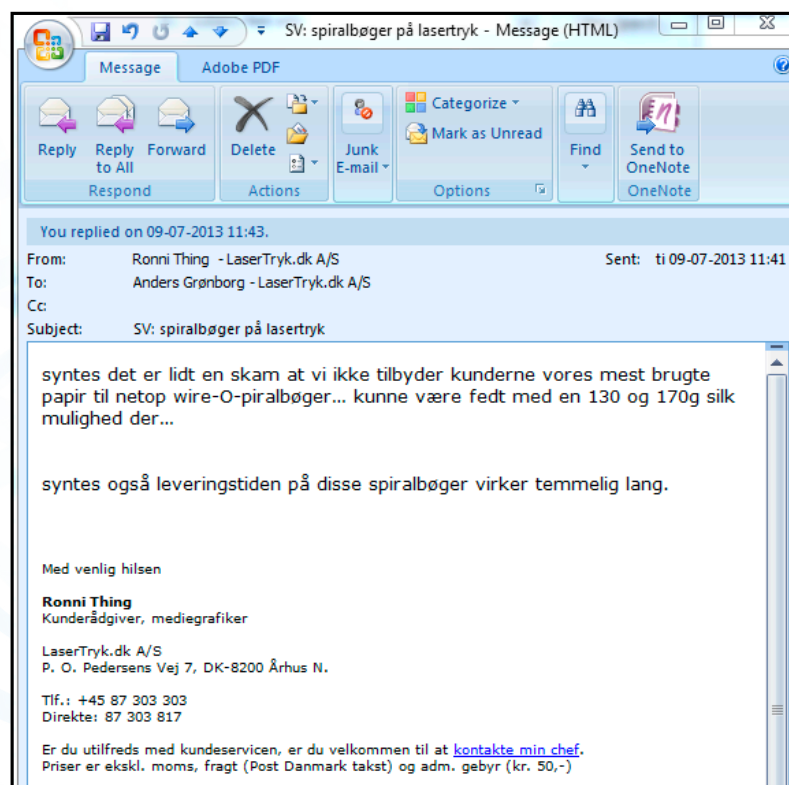
fra mandag kl. 8.00 til fredag kl. 18.00.

Husk, at vi har nedsat bemanning efter kl. 18.00.

TIP #7

GØR DET NEMT AT KLAGE

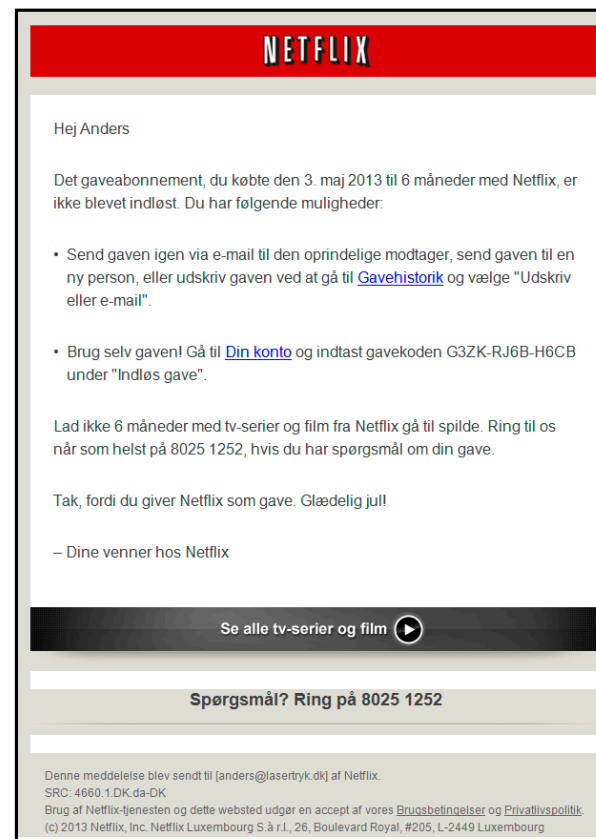
Gør det nemt for dine kunde at klage eller oprette en reklamation. At behandle klager venligt, seriøst og hurtigt er en investering i kunden.



TIP #5

GIV OGSÅ RABAT TIL DE KUNDER, DER LIGE HAR KØBT

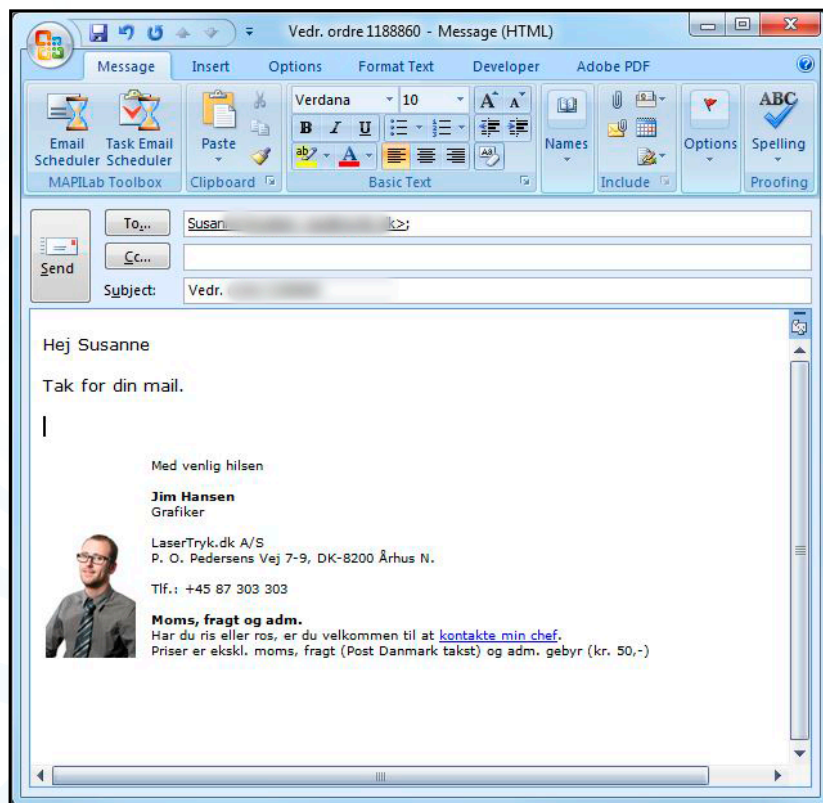
Kontakt de kunder, der lige har købt et produkt, der sættes på tilbud. Det giver kunden tryghed, og du får en masse point på goodwill-kontoen.



TIP #41

HUSK HEJ, TAK FOR DIN E-MAIL OG GOD WEEKEND

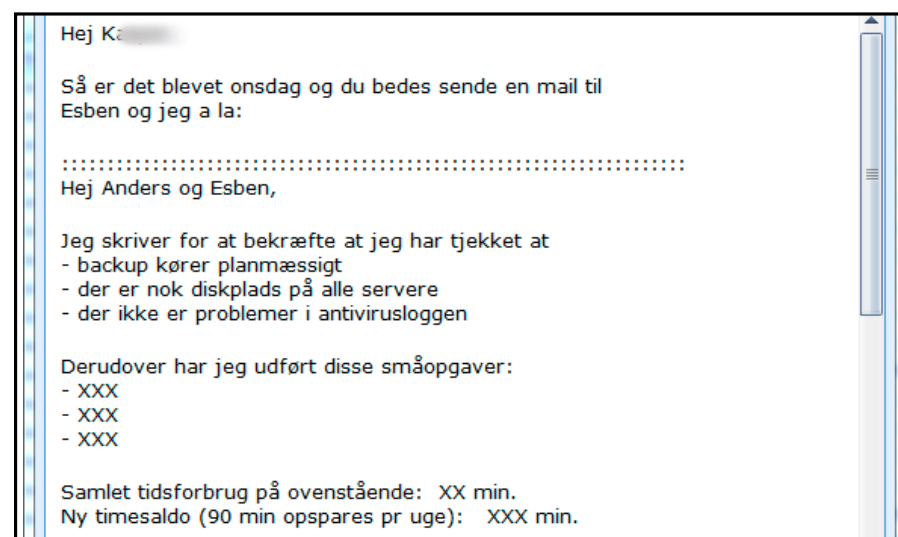
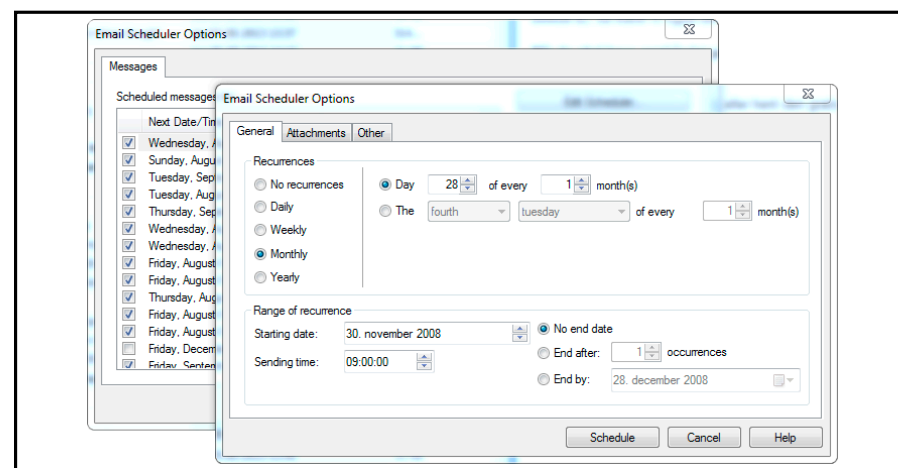
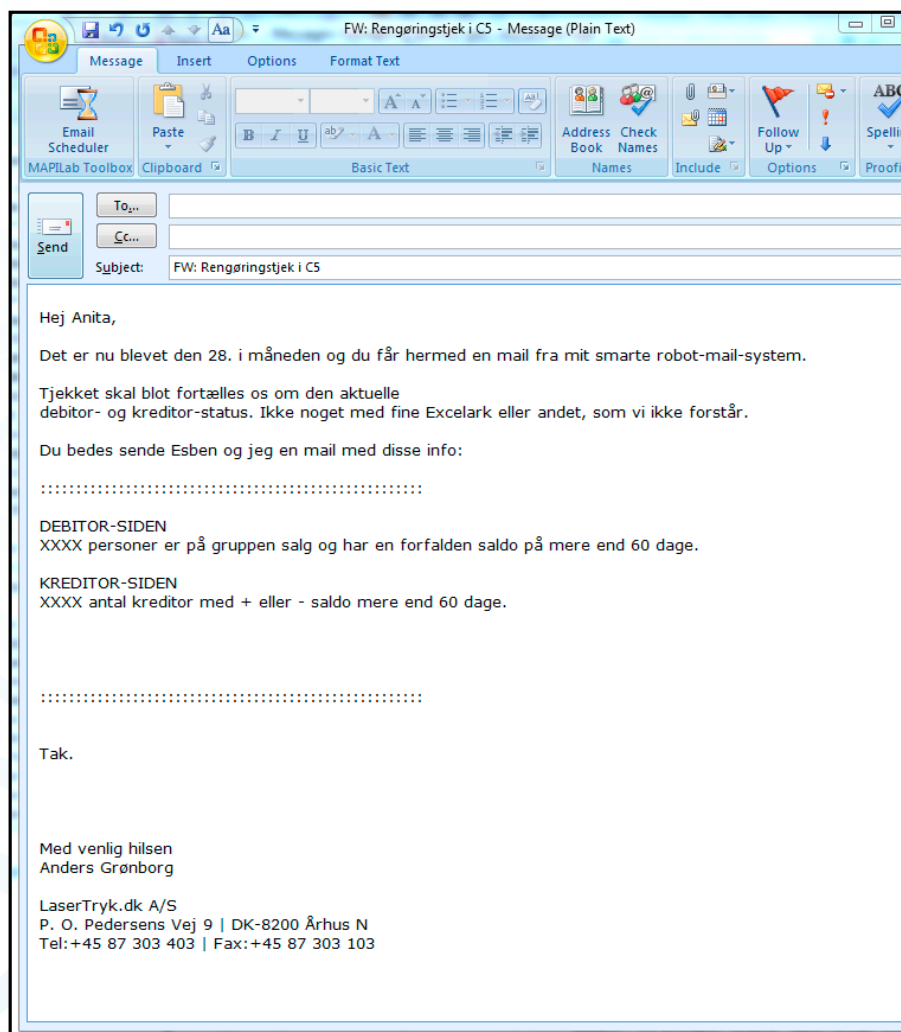
Husk, at den normale takt og tone også gælder i en digital verden. Der bør derfor altid være en starthilsen i e-mails.



TIP #130

BRUG E-MAILS TIL REMINDERS

Glem kalenderen. Brug e-mails til at minde dig om aftaler.



**Tak for
opmærksomheden**

www.lasertryk.dk/foredrag

