

Fakta og Irma sejrer på service - Kiwi dumper

Du får den bedste indkøbs-oplevelse i Fakta og Irma, viser den samlede opgørelse i det store servicetjek



Stine Daugaard
sda@sondagsavisen.dk

Kan man sætte flink på formel? Spørger man medarbejderne i Fakta, er svaret ja. For godt et år siden meldte kæden ud, at den ville være 'Danmarks måske absolut flinkeste discountkæde', og med en overbevisende score indtager kæden i år førstepladsen blandt discountbutikkerne i Søndagsavisens store servicetjek.

»Jeg var lige ved at køre galt, da jeg fik det at vide. Jeg blev simpelthen så glad og stolt,« jubler kædedirektør Niels Karstensen over Faktas placering. Nu bliver næste skridt at sætte en streg over det lidt tilbageholdende 'måske' i kædens slogan.

»Vi skal være de flinkeste. Det kan vi lige så godt stå ved og gå efter,« fastslår Niels Karstensen.

Kunderne kan lide det

Kæden har taget flinkkonceptet så langt, at der nu i en række butikker lyder 'en flink medarbejder til kassen' eller

// Hvis den nærmeste leder formår at påvirke kulturen og gå forrest i at give en god service, smitter det af på medarbejderne Henrik F. Have, serviceekspert

'en flink leder til kassen', når der er behov for assistance. Blandt andet i Fakta-butikken i Brøndby, hvor Dennis B. Mortensen er butikschef.

»Kunderne synes, at det er sjovt - og så tvinger det os også til at være på, når vi kommer op til kassen,« forklarer Dennis B. Mortensen, som også har instrueret sine medarbejdere i at dele frugt eller rosiner ud til trætte børn i ulvetimen. Som i andre Faktaer giver han også gerne en kvajebajer, hvis butikken ikke gør det godt nok - og kunden eksempelvis klager over en sej bøf.

Alt sammen elementer i en målrettet indsats, der har været med til at bringe Fakta til tops i år. Det vurderer Henrik F. Have, administrerende direktør i Shoptimizer, som beskæftiger sig med serviceoptimering i detailhandlen. Alligevel overrasker det ham lidt, at det er lykkedes at vippe sidste års discountvinder, Rema 1000, af tronen.

»Rema 1000 har en unik nærhed, fordi butikkerne er drevet af lokale købmænd, som typisk gør en stor dyd ud af servicen, fordi de kan se resultatet på bundlinjen. Så det overrasker mig, at Fakta kan slå dem,« siger han.

Kultur dannes på gulvet

Synlig ledelse er en væsentlig faktor, vurderer Henrik F. Have.

»Fakta har ikke alene formået at give medarbejderne redskaber til at udvikle sig. Ledelsen har også engageret sig, samtidig med at man har brandet sig udadtil. Struktur kommer oppefra, men kultur dannes på gulvet. Hvis den nærmeste leder formår at påvirke kulturen og gå forrest i at give en god service, smitter det af på medarbejderne,« siger han.

I Fakta-butikken i Brøndby bliver medarbejderne i høj grad taget med på råd. De holder pizzamoder fire gange om året og taler om service og

DEL 3: MEDARBEJDERNES VIDEN

Vi testede, hvor lang tid det tager at finde en medarbejder, om kunden får hjælp, hvis en vare er udsolgt, hvor meget de ansatte ved med mere.

DEL 2: FRISKE VARER OG BUTIKKENS UDSEENDE

Vi tjekkede, om der er varer med overskreden dato, dårlige varer i frugt- og grøntafdelingen, rod i gangene, kurve og vogne til rådighed med mere.

DEL 1: KASSEKSPEDITION

Vi testede, om medarbejderne hilser på og af, om der er indkøbsposer og små poser til rådighed, hvor lange køerne er ved kassen, om medarbejderne tjekker æggebakkerne med mere.



Brian Rasmussen (tv.) er en af to serviceagenter i Fakta i Brøndby, som hjælper med at sikre, at Faktas vision om at være 'Danmarks måske absolut flinkeste discountkæde' bliver ført ud i livet. Her er han ved at lægge frugt og grønt på plads sammen med butikschef Dennis B. Mortensen. Foto: Kristian Brasen

flinkhed, og to medarbejdere er udnævnt til serviceagenter, som er med til at sikre og anerkende, når kollegaerne er flinke.

Mens Fakta er ny vinder blandt discountbutikkerne, bevarer sidste års supermarkedsvinder, Irma, sin førerposition. Men ikke uden indledende nervøsitet, da kæden måtte afgive førstepladsen de første to uger.

»Det kom lidt bag på mig, at vi ikke var helt så gode ved kassen, som vi skal være. Men jeg er rigtig glad og stolt over, at vi er samlet vinder igen i år. Vi har dog tydeligvis også nogle indsatsområder, vi skal

arbejde videre med,« fortæller Jesper Uggerhøj, kædedirektør i Irma.

Kiwi på sidstepladsen

I den anden ende af skalaen må klassens nye dreng, Kiwi, kaste misundelige blikke på konkurrenterne, og sidstepladsen huer ikke kædedirektør Carsten Hansen.

»Det er rigtig ærgerligt, at vi ikke klarer os bedre. Vi bruger selv såkaldte mystery shoppere, og det er slet ikke de ting, vi ser. Men hvis I har oplevet det, så må vi gøre det bedre, og der er ingen tvivl om, at jeg er rigtig træt af det.«

Ifølge serviceeksperten har Kiwi-kæden nogle udfordringer, som kan være med til at sende den til bunds. Blandt andet en kombination af mindre butikker, lav bemanding og et stort antal varer på hylderne.

»Som kunde risikerer man at opleve tomme hylder, fordi der ikke er plads til mange varer ad gangen, hvilket kan kræve opfyldning og give rod i gangene, når der er kunder i butikken. Man kan som kunde ikke få det hele til det halve, så man må indstille sig på, at der er en sammenhæng,« siger Henrik F. Have.

// Der er ingen tvivl om, at jeg er rigtig træt af det Carsten Hansen, kædedirektør i Kiwi, som ender sidst i supermarkeds-tjekket

Rema 1000 og Irma har de bedste medarbejdere

Tredje og sidste uge i det store servicetjek har fokus på medarbejdernes viden og hjælpsomhed i butikken

Stine Daugaard
sda@sondagsavisen.dk

liver du fulgt hen til varen eller mødt med et »det ved jeg ikke«, hvis det kniber med at finde rundt

i supermarkedet? De mest hjælpsomme medarbejdere findes i Rema 1000 og Irma, som sejrer i sidste uge af Søndagsavisens store servicetjek. Begge steder får man især god hjælp, når man spørger efter en vare, mens ingen af

butikkerne topper på, at man hurtigt kan finde en medarbejder, når man kommer ind i butikken.

Må forvente venlig betjening

Medarbejderne er en afgørende brik i servicepuslespillet, fortæller Henrik F. Have, administrerende direktør i Shoptimizer, som beskæftiger sig med serviceoptimering i detailhandlen.

»Uanset hvem man henvender sig til, bør man kunne forvente en venlig og

høflig betjening. Det er ikke nødvendigvis afgørende med mange medarbejdere på gulvet, men det skræmmer kunderne væk, hvis de ikke viser interesse i kunden og hjælper,« siger han.

Ringest klarer discountbutikkerne i Kiwi-kæden sig. Det vil kædedirektør Carsten Hansen ændre på.

»Vi må se på den måde, vi arbejder med butikkerne. Vi skal have løftet vores niveau og set på, om vores egne kontroller er gode nok.«

DET SAMLEDE RESULTAT

Søndagsavisen kårer Danmarks bedste service 2015 i supermarked og discountbutikker. Her er den endelige stilling (ud af maks. 35 mulige point)

ALMINDELIGE SUPERMARKEDER

1.	Irma	25,11
2.	MENY	24,45
3.	Super Brugsen	24,09
4.	Kvickly	22,55
5.	fotex	22,45

DISCOUNTBUTIKKER

1.	fakta	22,91
2.	REMA 1000	21,45
3.	ALDI	21,36
4.	LIDL	21,18
5.	NETTO	20,00
6.	KIWI mini pris	17,82

DET STORE SERVICETJEK

Torsdag den 22. oktober besøgte 22 medarbejdere 119 supermarkeder fra 11 kæder fordelt over det meste af landet.

Alle supermarkedskæder blev besøgt på de samme 11 tidspunkter mellem klokken 8 og 18 for at få et gennemsnit af servicen i løbet af dagen. Irma blev besøgt ni gange, da kæden ikke findes på Fyn og i Jylland.

Alle supermarkeder blev bedømt ud fra en lang række parametre udarbejdet i samarbejde med eksperter inden for service i detailvarehandlen.

Resultat af servicetjekket Del 3: Medarbejdernes viden

	ALMINDELIGE SUPERMARKEDER				
	Irma	Super Brugsen	Kvickly	MENY	fotex
Hvor hurtigt kan du finde en medarbejder? (maks. 3 point)	2,56	2,73	2,36	2,18	2,82
Spørg efter vare (maks. 4 point)	3,11	2,55	2,73	2,73	2,18
Udsolgte varer (maks. 3 point)	1,33	1,36	1,09	0,82	0,55
Hjælp ved udsolgte varer (maks. 2 point)	0,89	0,73	0,55	0,73	0,73
Virker flaskeautomaten? (maks. 1 point)	1	0,91	1	1	0,91
Samlet* (maks. 13 point)	8,89	8,27	7,73	7,45	7,18

	DISCOUNTBUTIKKER					
	REMA 1000	LIDL	NETTO	ALDI	fakta	KIWI mini pris
Hvor hurtigt kan du finde en medarbejder? (maks. 3 point)	2,27	2,36	2,45	2,64	2,09	2,18
Spørg efter vare (maks. 4 point)	2,73	1,82	2	1,64	2,18	1,36
Udsolgte varer (maks. 3 point)	1,91	2,45	1,36	1,09	1,36	0,27
Hjælp ved udsolgte varer (maks. 2 point)	0,36	0,18	0,36	0,73	0,18	0,73
Virker flaskeautomaten? (maks. 1 point)	1	0,82	1	1	1	0,82
Samlet* (maks. 13 point)	8,27	7,64	7,18	7,09	6,82	5,27

SÅDAN GJORDE VI

Hvor hurtigt kan du finde en medarbejder: Vi målte, hvor hurtigt vi kunne finde en medarbejder i butikken ved at lede målrettet. Under et halvt minut gav tre point, inden et minut gav to point, inden to minutter gav ét point, mere en to minutter gav nul point.

Spørg efter vare: Når vi fandt medarbejderen, spurgte vi efter glutenfrit brød. Kunne medarbejderen svare (ja/nej), gav det to point. Tilsvarende hvis medarbejderen ikke vidste det, men fandt en anden medarbejder, der kunne svare. Fulgte medarbejderen os hen til varen, gav det yderligere to point. Vidste medarbejderen det ikke og gjorde ikke yderligere, gav det nul point.

Udsolgte varer: Vi undersøgte antallet af tomme hylder i brødafdelingen. Ingen udsolgte varer gav tre point.

Hjælp ved udsolgte varer: Vi spurgte efter en udsolgt vare hos en medarbejder. Tilbød medarbejderen at tjekke på lageret eller anviste en alternativ vare, gav det to point. Gjorde medarbejderen ikke yderligere, gav det nul point.

Virker flaskeautomaten: Vi undersøgte, om butikken havde mindst én funktionsdygtig flaskeautomat. Hvis ja, gav det ét point, nej gav nul point.

*Holdet bag det store servicetjek: Louise A. Poulsen, Thomas Nielsen, Louise Groth Jensen, Johnni Michelsen, Niels Phillip Kjeldsen, Sanne Fahnøe, Mary Bess Høgh Rosing, Peter Astrup, Peter Bo Hansen, Claus Johansen, Nanna Stærmosé, Mette Wallach, Hans Kristian Hannibal-Bach, Erik Henriksen, Casper Hindse, Minna Camara, Ulla Røth, Helle Ansholm Rasmussen, Cecilie Lehmann, Dorte Andersson, Carsten Jensen, Kasper Hjorth.

*Totalen er ikke nødvendigvis lig summen af de syv parametre i to decimaler, da de bagvedliggende tal er udregnet i flere decimaler.