

Resultat af servicetjek

Søndagsavisen har kåret Danmarks bedste service 2014 i almindelige supermarkeder og discountbutikker. Her er den endelige stilling (ud af maksimalt 31 mulige point):

ALMINDELIGE SUPERMARKEDER	
1	Irma 26,85
2	Kvickly 24,47
3	Brugsen 23,66
4	fotex 22,78
DISCOUNT-BUTIKKER	
1	REMA 1000 22,34
2	ALDI 21,99
3	fakta 21,00
4	LIDL 20,12
5	NETTO 18,12



Vil du have sublim service, når du handler dagligvarer, skal du gå i Irma. Kæden løb nemlig med den samlede sejr i Søndagsavisens store servicetjek. Noget, der gør kædedirektør Jesper Uggerhøj (th.) både stolt og glad. Foto: Rune Johansen



At Rema 1000 yder den bedste service blandt discountbutikker, skyldes i høj grad, at de drives af selvstændige købmænd som Anders Riis, der her hjælper en af butikken i Holmes mange kunder. Det slår kædens direktør, Henrik Burkal, fast, da han stolt modtager Søndagsavisens diplom. Foto: Bo Amstrup



SERIE: STORT SERVICETJEK

- DEL 1: KASSEEKSPEDITION**
Vi tester, om medarbejderne hilser, kigger op, hvor lange køer er ved kassen, om medarbejderne tjekker æggebakkerne med mere.
- DEL 2: FRISKE VARER OG BUTIKKENS UDSEENDE**
Vi tjekker, om der er varer med overskreden dato, dårlige varer i frugt- og grøntafdelingen, rod i gangene med mere.
- DEL 3: MEDARBEJDERNES VIDEN**
Vi tester, om kunden får hjælp, hvis en vare er udsolgt, hvor lang tid det tager at finde en medarbejder, hvor meget de ansatte ved med mere.
- DEL 4: DET GØR INDKØBENE NEMMERE**
Vi tjekker, om der er kurve og vogne ved indgangen, om de er fyldt med rod, om der er små og store poser til rådighed med mere.

Irma og Rema 1000 sejrer i servicetjek - Netto taber stort

Historie, gode værdier og godt købmændskab er blandt forklaringerne på servicesucces hos vinderne i Søndagsavisens store supermarkedstjek



Stine Daugaard
sda@sondagsavisen.dk

kun i Søborg, at det dårlige humør bliver i baglokalet. For vil man have den bedste supermarkedsservice i Danmark, skal man gå i Irma. Det er konklusionen på Søndagsavisens store servicetjek af danske supermarkeder, som vi har skrevet om i de forgangne tre uger.

De gamle dyder sejrer
For tiden har Irmapijerne og deres mandlige modstykker altså lidt ekstra grund til at smile. I tre ud af fire uger er Irma gået fra servicesejr til

servicesejr med højeste score af alle kæderne, og dermed kan kædedirektør Jesper Uggerhøj nu glæde sig over den samlede sejr. Han tøver ikke med at sende æren videre til sine ansatte.

»Den vigtigste årsag til, at vi vinder, er, at vi har nogle meget dygtige medarbejdere, som er passionerede omkring deres job og det at være ansat i Irma, og som behandler kunderne efter nogle helt klassiske servicedyder. Det er jeg glad og stolt over,« siger Jesper Uggerhøj.

Selvom det egentlig ikke er

passende at tale om en dames alder, tillægger han Irmapijens efterhånden 128 år en del af sejren.

»Selv når vi ser mange år tilbage, har service været et tema i virksomheden. Det er blevet en del af kulturen – noget, vi taler om og hjælper hinanden med,« forklarer Jesper Uggerhøj.

Derudover bliver kædens ansatte – også hvis de kun er deltidsansatte – blandt andet hjulpet på rette servicevej med et besøg på kædens kasseskole i Albertslund. Et besøg, der efterfølgende kan suppleres

med onlineundervisning. 80 ansatte har desuden fået et såkaldt kulinarisk kørekort – en grunduddannelse i mad, der ruster dem til at hjælpe kunderne bedre.

Men lukkeloven har sat servicekonceptet under pres.

»Med de nye åbningstider vil der være flere ydertidspunkter, hvor vores fuldtidsansatte har fri. Så vil det være deltidsansatte, blandt andet studerende, man kan møde i Irma. Det er en udfordring, vi arbejder med i forhold til service,« erkender Jesper Uggerhøj.

Kunderne giver kage
Blandt discountbutikkerne stryger Rema 1000 til tops, og når man taler med kilder

// Den vigtigste årsag til, at vi vinder, er, at vi har nogle meget dygtige medarbejdere, som er passionerede omkring deres job
Jesper Uggerhøj, kædedirektør, Irma

i detailhandlen, er svaret på kædens servicesucces relativt entydigt: at hver butik er drevet af en selvstændig købmand.

En af dem er 39-årige Anders Riis. Han har været købmand i Rema 1000 i 13 år og arbejder nu i butikken i Holme uden for Aarhus, som åbnede torsdag i sidste uge.

Han mærker på egen krop, at service og nærvær ikke nødvendigvis står øverst på kundernes liste over forventninger, når de træder ind i butikken.

»Mange kunder bliver forskrækkede, når vi siger goddag til dem. De spørger, hvorfor vi dog siger goddag. Så svarer vi, at det er, fordi vi er glade for at se dem. Det er de tydeligvis ikke vant til,« forklarer han.

Men trods den umiddelbare forundring bliver servicen også værdsat af kunderne. Det

har købmanden blandt andet kunnet mærke på sin livvidde.

»I min gamle butik i Hornslet målte vi vores succes på, hvor meget kage vi fik sendt ud i frokoststuen af kunderne. Der tog jeg nogle kilo på,« forklarer han med et grin.

Selvstændige købmænd hitter
Spørger man direktøren i Rema 1000, Henrik Burkal, er engagerede købmænd som Anders Riis afgørende for kædens placering øverst på podiet med de øvrige fire discountbutikker i servicetjekket under sig.

»At butikkerne bliver drevet af selvstændige købmænd, giver en anden nærhed og nerve. De indgår i deres lokalsamfund på en helt

// I min gamle butik i Hornslet målte vi vores succes på, hvor meget kage vi fik sendt ud i frokoststuen af kunderne
Anders Riis

speciel måde, fordi de virkelig brænder for deres kunder og deres forretning.

»Desuden spiller den her uden tvivl en stor rolle,« siger direktøren og vifter med en lille blå bog, hvor teksten 'Vår filosofi' står printet med gyldne bogstaver.

Bogen rummer de otte grundværdier, som alle Rema 1000-butikker ledes efter.

»Vi har meget få regler i Rema 1000, men vi har et sæt gode, gedigne grundholdninger. Vi er mennesker, der sælger varer til mennesker. Den holdning gør en forskel, tror jeg,« siger Henrik Burkal.

Føtex og Netto flopper
I Dansk Supermarked er begejstringen knap så udtalt. To af kædens butikker, der er med i det store servicetjek, må begge se sig henvist til en samlet sidsteplads: Føtex blandt supermarkederne og Netto blandt discountbutikkerne.

»Når man som Føtex og Netto er markedsledende og ligger på et højt niveau, er for-

SÅDAN FOREGIK DET STORE SERVICETJEK

Fredag den 24. oktober besøgte 18 medarbejdere 79 supermarkeder fra ni kæder fordelt over det meste af landet. I byerne blev en nål sat blindt i kortet og de nærmeste butikker fra punktet udvalgt. Alle supermarkedskæder blev besøgt på de samme ni tidspunkter mellem klokken 9 og 17 for at få et gennemsnit af servicen i løbet af dagen. Irma blev besøgt syv gange, da kæden ikke findes på Fyn og i Jylland. Alle supermarkeder blev bedømt ud fra en lang række parametre, der på forhånd var udarbejdet i samarbejde med eksperter inden for service i detailvarehandlen.

Holdet bag det store servicetjek
Louise A. Poulsen, Thomas Nielsen, Louise Groth Jensen, Johnni Michelsen, Niels Phillip Kjeldsen, Sanne Fahnøe, Nanna Stærmoser, Kristine Bugbee, Rikke Rørbech, André Gustafson, Mette Wallach, Hans Kristian Hannibal-Bach, Erik Henriksen, Signe Silbye, Casper Hindse, Minna Camara, Lasse Bartholin, Stine Daugaard.

ventningerne fra kunderne altid høje. Vi har i begge kæder oplevet vækst i markedsandele og antallet af kunder i den periode, Søndagsavisens test har kørt, og det fortæller os, at vi gør meget rigtigt for kunderne og er anerkendt for høj kvalitet og stærke priser,« udtaler pressechef Mads Hvidtved Grand, Dansk Supermarked, der nu vil bruge testen som anledning til at stramme op rundt omkring i kædens butikker.

»Selvom der i det her tilfælde er tale om en test af et meget begrænset antal butikker, er det som altid en anledning for os til at blive endnu skarpere,« forklarer han.