

REMA 1000 vinder kæmpe servicetest

- Den købmandsdrevne kæde slår danske konkurrenter på service

Søndagsavisen gennemførte i slutningen af oktober den hidtil største test af dagligvarekædernes service. I går blev det endelige resultat af testen afsløret, og REMA 1000, som er blevet målt op imod Lidl, Fakta, Netto og Aldi, vinder discountkrigen om service.

Det danske discountmarked er et af de mest konkurrenceprægede i hele verden, og der er rigtig mange parametre at slå på, når man skal vinde forbrugernes hjerte. Søndagsavisens store test er udført af 18 journalister og researchere fra Søndagsavisen, der har besøgt hele 79 discountbutikker og supermarkeder fordelt på ni kæder over hele landet.

Alt fra varernes friskhed og butikkens udseende til medarbejdernes viden og service er blevet testet. Fordelt over fire deltest har forskellige supermarkeder og discountkæder vundet. Nu er den samlede vinder blevet offentliggjort, og i discountkategorien løb REMA 1000 altså med sejren.

Spørger man administrerende direktør i REMA 1000, Henrik Burkal, er hemmeligheden bag succesen at finde i discountkædens kultur.

- Hos os er det den selvstændige købmand og REMA 1000-kulturen, der gør forskellen. Det er mennesker, der gør forskellen – vi er mennesker, der sælger varer til mennesker. Købmanden hos os er selvstændig, og det betyder, at han eller hun har et enormt ejerskab til butikken, og det engagement smitter af på det øvrige personale. Vi oplever, at kunderne sætter pris på at mærke den nærhed og service, som følger med det ejerskab, som købmand og personale har til opgaverne i butikken, siger Henrik Burkal og fortsætter:

- Når både købmand og medarbejdere føler et ejerskab, er de tilstede over for kunderne. De tager ansvar og sørger for, at kunden får en god oplevelse i butikken – uanset om de er købmand eller medarbejder. Vi er meget opmærksomme på, at vi ikke må skuffe kunden, siger Henrik Burkal.

Om REMA 1000

REMA 1000 er en landsdækkende discountkæde med fokus på kvalitet til lave priser. Under overskriften *Discount med holdning* arbejder REMA 1000 ud fra det tankesæt, at det er muligt at have en klar holdning til varernes kvalitet samtidig med, at varerne sælges til discountpris. Blandt REMA 1000s mærkesager er kampen mod madspild, samarbejdet med Kræftens Bekæmpelse og udviklingen af økologien i samarbejde med Gram Slot. REMA 1000 er medlem af Dansk Initiativ for Etisk Handel og har flere fairtrade mærkede varer i sortimentet. Som den eneste kæde herhjemme har REMA 1000 en målsætning om at indføre 100 % certificeret palmeolie i kædens egne varer inden udgangen af 2015. REMA 1000s butikker er drevet efter en franchisemodel med selvstændige, lokalkendte købmænd i spidsen for den enkelte butik. REMA 1000 har i alt 258 butikker fordelt over hele landet (november 2014)

For mere information kontakt venligst:

Mads Byder 20 62 77 27, mads@help-pr.dk