

Laadukasta palvelua

K-Supermarket Kupiainen kipusi valtakunnan ykköseksi

□ K-Supermarket Kupiainen on ketjunsä paras kauppa Laatujärjestelmän kriteereillä mitattuna. Kauppias Petri Kupiainen kävi pokkaamassa laadukkaasta toiminnasta kertovan diplomin kaksi viikkoa sitten Helsingissä.

K-supermarketin Laatujärjestelmässä mitataan kaupan palvelun laatua, asiakastytyvyyttä, tuotteiden hyllysaatavuutta ja kaupan yleistä toimintaa.

Pisteitä jaettaessa ja kaupoja paremmuusjärjestykseen laitettaessa asiakaslähtöisillä kilpailueduilla on 70 ja ketjun konseptin mukaisella toiminnalla 30 prosentin painoarvo.

Lisäksi luonnollisena lähtökohdiana pisteitä annettaessa on, että kaupan kaikki perusasiat ovat kunnossa ja la-



kisäateiset velvollisuudet on hoidettu.

Asiakastytyvyyttä mitataan kahdesti vuodessa. Täs-

sä tutkimuksessa painotetaan erityisesti asiakaslähtöisiä kilpailu-etuja.

Palvelun laadun mitta-

uksessa käytetään Mystery shopping-menetelmää. Se on nimensä mukaisesti mysteerinen ja samalla armoston testi.

Kauppias Petri Kupiainen otti laadukkaasta toiminnasta kertovan diplomin vastaan Helsingissä kaksi viikkoa sitten.

Siinä ulkopuolinen tarkkailija käy etukäteen ilmoittamatta tekemässä havaintoja palvelun sujumisesta. Palvelun on pelattava jatkuvasti, sillä tarkkailukäyntejä tehdään vuosittain puolenkymmentä.

”Mysteerinen” asiakas tarkkailee kaupan kaikkia toimintoja: herkkutoria, lihatiskiä, kassojen toimintaa, kaupan siisteyttä...kaikkea palveluun liittyvää.

Hyllysaatavuutta seurataan reaaliaikaisesti. Järjestelmä kertoo, miten paljon mitään tuotetta on hyllyssä ja milloin hyllyjä on syytä lähteä täyttämään. Skarppina siinäkin saa olla.

Toiminnan arviointi kattaa koko kaupan toiminnan. Tässä seurataan mm. henkilöstön

koulutusta, asiakaspalautteen seurantaan, budjetointia ja sen toteutumisen seurantaan. Tavoitteena on saada totuudenmukainen kuva kaupan elämästä ja ketjun konseptin toteutumisesta.

Tärkeintä tyytyväinen asiakas

Kauppias Petri Kupiainen pitää nyt saatua huomionosoitusta kovan luokan juttuna.

– Olemme olleet Laatujärjestelmän mukaisessa vertailussa aina kymmenen parhaan joukossa. Viime vuonna olimme jo valtakunnan toiseksi paras K-Supermarket ja nyt tuli sitten ykkössija.

– Mielestäni saavutukset kertovat kulttuurista. Tavoitteenamme on ollut olla mitattusti valtakunnan paras, ja nyt olemme tähän yhdessä motivoituneen henkilökunnan kanssa ylittäneet.

– Palkinnot eivät toki ole mikään itsetarkoitus. Tärkeintä on tehdä kaikki asiat mahdollisimman hyvin, huolehtia kilpailukyvästä ja pitää kauppa joka päivä kaikilta osiltaan sellaisessa kunnossa, että asiakkaat ovat tyytyväisiä ja käyvät mielellään ostoksilla.

Jouko Väistö