

MERCURI INTERNATIONAL CASE STUDY

ICA Maxi i Botkyrka - Livsmedelsbutik med ca 185 anställda och drygt 40 000 kunder i månaden.

BEHOVET/UPPDRAGET

ICA Maxi i Botkyrka ville höja servicegraden i butiken och skapa en samsyn på vad bra service är för dem samt ge så många som möjligt av de anställda förutsättningar för att lyckas med detta.

De ville genomföra en bra utbildning som alla kunde delta i och lära sig olika sätt att hantera situationer som de ställs inför i deras verksamhet. Företaget ville hitta ett långsiktigt sätt att arbeta på, där all personal kan delta och utvecklas inom service.

"Vi valde Mercuri International för att de var lyhörda för vad vi ville uppnå och att vi tillsammans skapade ett upplägg som kändes helt rätt för just vår butik."

VÅR LÖSNING

Vi tog tillsammans fram ett upplägg och genomförde det i form av:

- Två workshops om fyra grupper för all personal. Där diskuterade vi hur man ska hantera olika kundsituationer som uppstår. Utbildningskonsulten gav verktyg att arbeta med för att höja servicegraden.
- Fyra workshops för samtliga ledare. Där diskuterade vi hur de som ledare kan säkra medarbetarnas utveckling och vara ett stöd i vardagen. Även här fick ledarna verktyg att använda sig av.
- Workshop med ledningsgruppen för att bestämma hur de kan gå vidare.

Nu fortställer hårt arbete för att bibehålla den goda servicegrad och serviceanda som finns i butiken.

RESULTATET

Företagets upplevelse är att de har höjt servicegraden i butiken, fått en ökad förståelse hos de anställda för hur viktigt det är med bra service, samt förbättrat samarbete mellan de olika avdelningarna. De upplever också att de har en bättre samsyn på vad som är bra service jämfört med tidigare.

Ett kvitto på gott resultat är att det i deras senaste NKI (nöjdhetsmätning) gick att konstatera att kunderna upplever att de idag får mycket bättre service i butiken.

Den årliga NKI-mätningen visar att kundnöjdheten har förbättrats från 66 år 2013 till 73 år 2014