



2019-07-30 07:56 EEST

Asiakkaan puolella! Asiakaspalvelu hurmaa asiakkaan kovalla ammattitaidolla ja aidolla hymyllä

Vähittäiskaupan asiakaspalvelun puhelintiimi on Freshin etulinjassa – ja paljon vartijana. Asiakaspalvelun myyntipäällikkö Susanna Ahtinen tietää, että sen ensimmäisen kontaktin kautta luodaan yrityksestä mielikuva, joka voi olla hyvinkin kauaskantoinen.

”Meille soittavat asiakkaat esimerkiksi silloin, kun toimitus ei ole tullut tai kun halutaan tehdä reklamaatio. Silloin on tärkeää pystyä selvittämään asiakkaan ongelma nopeasti ja tehokkaasti”, Ahtinen toteaa.

Kahdeksan hengen puhelintiimin tärkein työsarka on kuitenkin myyntipuheluiden soittaminen. Tällöin on olennaista, että asiakas saa osaavaa, kokonaisvaltaista palvelua, jossa asenne on kohdallaan. Ahtinen itse toteaa, että jos asiakas aistii hymyn langan toisesta päässä, ollaan oikealla tiellä.

Ahtinen on myös itse rekrytoinut väkeä siten, että on laittanut töihin halukkaita soittamaan itselleen ”myyntipuhelun” nähdäkseen, miten hymyn ”kuulee” puhelimesta. ”Eron huomaa kyllä”, hän toteaa.

Tiimi toimii!

Puhelintiimin jäsen Inger Övermark toteaa, että asiakaspalvelu on vaativa laji, jossa auttaa tiimin tuki. ”Yhdessä onnistuminen” on kirjattu Freshin arvoihinkin, mutta erityisen isossa osassa se on puhelintiimin arjessa. Hyvä porukka tsemppaa ja tuo iloa ja energiaa haastavinakin päivinä, Övermark ja Ahtinen toteavat.

Sitten on hetkiä, jolloin kaikki onnistuu ja tyytyväisyyttään kehräävät asiakkaat tilaavat lisää ja lisää. ”Silloin kun on jatkuvaa myyntiä, tulee niitä onnistumisen hetkiä, joita on mahtava tuulettaa yhdessä”, Övermark kertoo.

Ahtisen ja Övermarkin mukaan Fresh-tuotteiden myyjän on helppo ”heittäytyä” myyntitilanteessa, koska tuotteet ovat loistavia – niiden takana voi seistä joka tilanteessa. Tiimiläisillä onkin erinomainen asiantuntemus Freshin uutuustuotteista sekä kauden HeVi-tuotteista.

Yhtä korkealle rima asetetaan asiakaspalvelun suhteen, vakuuttaa Ahtinen. ”Me hoidamme jokaisen asiakaskontaktin kokonaisvaltaisesti ja osoitamme – aina uudestaan – olevamme asiakkaan luottamuksen arvoinen”, hän linjaa.

Kenttä haltuun jalkatyöllä

Välillä Ahtinen ja Övermark jalkautuvat kentälle, koska on tärkeää ”antaa kasvot” toiminnalle. K5-koulutus on tuonut mukanaan mm. sen, että jokainen asiakaspalvelija pääsee kentälle töihin. Työparitoiminnassa toinen myyjä käy asiakkaissa ja toinen antaa tukea toimistolta käsin.

”Meistä on hyödyllistä, että me näemme asiakkaan kanssa kasvokkain ja

opimme samalla tuntemaan toisemme paremmin”, Ahtinen toteaa. ”Näin asiakas saa entistä monipuolisempaa palvelua”.

Huippumyynnin näköalapaikka

Mutta työparikuvio on vain yksi osa K5-koulutusta – joka on siis lyhenne sanarimpsusta ”Kovan ja Kannattavan Kasvun Kaupalliset Käytännöt”. Mielleyhtymä Himalajan vuoristossa sijaitsevaan, maailman toiseksi korkeimpaan vuoreen, K2:een, on selvä: K5:n ideana on viedä koulutuksen läpikäyvät myyntityön terävimmälle huipulle.

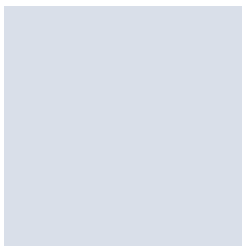
”K5-koulutuksen kautta pystymme tarjoamaan asiakkaille entistä parempia ratkaisuja ja tuottamaan lisäarvoa entistä monipuolisemmin”, Ahtinen toteaa ja lisää, että samalla aikomuksena on tiivistää myynnin rivejä entisestään.

”Viimeisen kolmen vuoden aikana voi sanoa, että myynnissä on menty paljon eteenpäin. K5 vielä kirittää meitä eteenpäin entistä kovemmin siten, että yhteistyöstä oman organisaation sisällä – esimerkiksi asiakaspalvelun, kentän ja markkinoinnin välillä – tulee todella saumatonta.”

”Haluamme edelleen pystyä sanomaan – ihan joka tilanteessa – että olemme aidosti asiakkaan puolella. Siten voimme saavuttaa tavoitteemme, eli olla asiakkaan ykkösvalinta”, Ahtinen summaa.

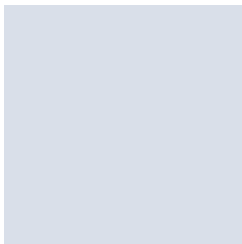
Fresh Servant Oy on vuonna 1995 perustettu voimakkaasti kasvava ja kehittyvä elintarvikealan yritys. Tunnetuimmat brändimme ovat Hetki-salaatit ja SalaattiMestari-salaattibaari. Hetki-salaatit on markkinajohtaja kuluttajapakatuissa salaattiaterioissa, joiden osuus valmisruoasta on noin 10 %. Toimipisteet meillä on Edsevössä, Seinäjoella ja Lapualla. Yrityksessä työskentelee tänä päivänä noin 500 henkilöä lähes 30:stä eri maasta. Lisätietoja www.fresh.fi.

Yhteyshenkilöt



Sami Haapasalmi

Lehdistökontakti
Toimitusjohtaja
sami.haapasalmi@fresh.fi
044 781 2430



Piia Uusi-Kakkuri

Lehdistökontakti
HR-kehittäjä
HR & viestintä
piia.uusi-kakkuri@fresh.fi
0456327114