



Vuonna 2012 kakkonen, nyt ykkönen K-Supermarket Kupiainen nousi ketjunsa laadukkaimmaksi kaupaksi

□ K-Supermarket Kupiainen oli viime vuonna K-Supermarket -ketjun laadukkain kauppa. Ketjun jäseniä oli kaikkiaan 224.

Laatumittauksia K-Supermarket -ketjussa on tehty jo kymmenkunta vuotta, ja vuosi vuoden jälkeen Kupiainen kauppa on ollut kymmenen parhaan joukossa.

– Tähän mennessä paras saavutus on kahden vuoden takaa, jolloin olimme valtakunnan toiseksi laadukkain kauppa. Nyt pistimme vieläkin paremmaksi. Keräsimme laatumittauksia niin paljon, että saavutimme koko ketjun ykkössijan, kauppias **Petri Kupiainen** iloitsee.

SM-tason menestys ei tule kauppojen välisessä vertailusakaan sattumalta. Kilpailussa pärjätäkseen kaupan on oltava tiptop -kunnossa vuoden jokaisena päivänä.

Laatumittauksia voidaan tehdä minä päivänä tahansa, eikä niistä tiedoteta kenellekään etukäteen. Tällä taataan toiminnan objektiivisuus.

Monen tekijän summa

Mittauskohteita on lukuisia. Puolueettomat arvioijat tekevät selkoa palvelun laadusta, kaupakunnosta ja kaupan yleisestä toiminnasta, minkä lisäksi mitatulla asiakastytyväisyydellä ja yleisellä hintamielikuvalla on paljon painoarvoa, kun kauppooja laitetaan lopulliseen paremmuusjärjestykseen.

Asiakaspalvelun laatua arvioitiin viime vuonna K-Supermarket Kupiainessa kuusi kertaa.

– Käytännössä tämä toteu-



SM-tason menestys ei tule sattumalta. Palvelun ja tuotteiden on oltava tiptop -kunnossa vuoden jokaisena päivänä, Pentti Mähönen, vasemmalla, sekä Martti ja Petri Kupiainen vakuuttavat.

tettiin niin, että arvioijat kävivät ennalta ilmoittamatta ostoskäynnillä arvioimassa kauppaamme ja palvelumme asiakkaan näkökulmasta.

– Palvelutilanteessa tarkkaillaan monia yksityiskohtia, mm. miten asiakas otetaan vastaan, miten tuotteet esitellään, miten palvelukokonaisuus tuodaan esille, miten korvaavia tuotteita suositellaan, jos kysyttyä tuotetta ei satu löytymään ja miten asiakas hyvästellään, Petri Ku-

piainen konkretisoi.

– Tässä jos missä korostuu henkilökunnan osaaminen. Mielestäni saavuttamamme ykkössija on hyvä osoitus siitä, että henkilöstömme on motivoitunutta ja palveluhenkistä ja haluaa tehdä työnsä niin, että asiakkaatkin ovat tyytyväisiä, toimitusjohtaja **Pentti Mähönen** korostaa.

Kaupakuntaa arvioitiin viime vuonna kahteen otteeseen. Näissäkään tilanteissa arvioijat eivät ilmoittaneet

etukäteen tulostaan. Kaupakunnan arvioinnissa erityistä huomiota kiinnitettiin myytävien tuotteisiin, kaupan siisteyteen sekä yleisen kauppa-konseptin toteutumiseen.

Lisäksi tuotteiden riittävyyttä arvioitiin jatkuvasti myös tilausjärjestelmien välittämällä tiedolla.

Kauppan yleisessä toiminnan arvioinnissa keskeisiä tarkastuskohteita ovat toiminnan järjestelmällisyys, kauppalogistiikka, sähköisten järjes-

telmien hyväksikäyttö sekä lakisäateisten asioiden toteutuminen.

Asiakaspalautteesta arvokasta taustatietoa

Asiakastytyväisyyttä K-Supermarket Kupiainessa arvioidaan vuosittain. Viime vuonna kysely lähetettiin noin 300 asiakkaalle ja siinä oli mukana sekä satunnaisia että va-

kiolasiakkaita.

Tällä tavalla asiakkailla on mahdollisuus arvioida kaupan toimintaa ja tuoda julki omia näkemyksiään kehittämistyön pohjaksi.

– Asiakastytyväisyyden ohella asiakkaamme arvioivat vuosittain myös hintamielikuvamme.

– Tämän palautteen perusteella voimme muokata valikoimiamme haluttuun suuntaan, suosia Suomalaista, painottaa laadukkaita vaihtoehtoja ja tarvittaessa tuoda sopiviin kohtiin palvelutuotteita.

– Menneen vuoden hintamielikuvaselvitys paljasti myös sen, että kiteeläisessä päivittäistavarakaupassa hintaerot ovat marginaaliset, vain vajaan puolen prosentin luokkaa, Petri Kupiainen ja Pentti Mähönen tiesivät kertoa.

K-Supermarket Kupiainessa toiminnan ja palvelun laadusta huolehtii 35 kaupan alan ammattilaista, joita koulutetaan koko ajan vastaamaan entistäkin paremmin asiakkaiden muuttuviin toiveisiin.

Petri Kupiainen haluaa tässä yhteydessä nostaa esiin kaksi muutakin huomionosoitusta, jotka K-Supermarket Kupiainen on lyhyen ajan sisällä saanut.

– Pohjois-Karjalan Yrittäjät valitsi meidät Vuoden 2013 Maakunnan Yrittäjäksi. Lisäksi saimme vuonna 2012 Maakunnallisen Turvallisuuspalkinnon Vakuutusyhtiö Pohjolalta.

– Kyllä nuo palkinnotkin omalta osaltaan kertovat jatkuvasta luottamuksesta laatumme ja toimintaamme, hän kiteytti.

Jouko Väistö