



Jannicke Sperrud (selger), Line Irene Erichsen (butikk-sjef) og Britt Lise Lillelien-Løwer (selger) bruker Maze jevnlig for å diskutere kundetilbakemeldinger.

– Nyttig å se hvordan vi ligger an mot andre butikker

Selgerne på Møbelringen Holmestrand vil vite hvordan de ligger an og hva de kan bli bedre på. I tillegg er det nyttig å sammenligne mot andre butikker i regionen.

Line Irene Erichsen driver to Møbelringen-butikker: i Holmestrand og Horten. Alle ansatte i butikkene bruker Maze-appen.

Før de tok i bruk verktøyet baserte de seg på magesfølelsen da de skulle vurdere hvor fornøyde kunder de hadde.

– Nå ser vi konkret hvordan kundene i realiteten opplevde besøket i butikken, sier Erichsen.

Maze et godt styringsverktøy for henne som butikksjef, blant annet kan hun sammenligne de to butikkene.

– Jeg ser hva de to butikkene er gode på og hva som skiller dem, forklarer hun.

I tillegg til å måle hvor fornøyde

kundene er, målt gjennom ambassadørgrad, brukes appen også for at selgerne skal bli bedre på mersalg og å tilby alternative betalingsmåter

– Her har vi fortsatt et forbedringspotensial, erkjenner Erichsen.

Butikken i Holmestrand får mellom 10 og 20 tilbakemeldinger i uka, og de jobber for å øke antallet framover. De har vært oppe i 100% i ambassadørgrad, men typisk ligger den på rundt 90. Aldri har den vært lavere enn 85.

Leser tilbakemeldingene nøye

Britt Lise Lillelien-Løwer er ansatt i butikken i Holmestrand og forteller at de var spent da de fikk høre at de skulle ta i bruk Maze. Men det gikk fort over da de kom i gang.

Kollega Jannicke Sperrud legger til at alle er enige i at tilbakemeldingene fra kundene er nyttige. Selgerne vil vite hva de kan bli bedre på.

–Tilbakemeldingene diskuterer vi oss i mellom. Særlig er det de gule og røde tilbakemeldingene som det er nyttig å få, selv om det ikke er så mange av dem. I disse tilfellene ser vi ekstra nøye på

kommentarene som kundene skriver inn. Vi kommer tettere på kundene, sier Sperrud.

– Vi kan gå litt i kjelleren når vi får røde tilbakemeldinger, sier Lillelien-Løwer.

Deler erfaringer

Erfaringer deles på tvers av butikkene. Linn Irene Erichsen kan i tillegg sammenligne de to butikkene sine med andre Møbelringen-butikker i regionen.

– Det er en konkurranse mellom butikkene. Horten-butikken lå en stund lavere enn Holmestrand, men har hevet seg. Jeg setter pris på å se hvordan våre to butikker ligger an i regionen, sier Erichsen.

Som butikksjef kan hun se når de ansatte bruker appen. Med et smil forteller hun at selgerne er inne og sjekker kundetilbakemeldinger også i helgene.

Informasjonen som de innhenter gjennom Maze, er også nyttig i medarbeidersamtaler.

NILS VANEBO