

## Kampen om kundene:

# Kvinner vinner

Kundene rett og slett elsker Spar Uskedalen midt mellom Hauge-sund og Bergen. Det står svart på hvitt.

## SERVICE

ARNE GVERHOIT

arne.gverhoit@uskedalen.no

Det er femte gang Spar gjennomfører sin omfattende kundeundersøkelse. Og det er tredje gang butikken i Uskedalen troner helt på toppen. Tilbakemeldingene fra kundene er så sterke at de er misunnelsesverdige for en hvilken som helst kjøpmann eller -kvinne her til lands.

### 30.000 har talt

Det er en omfattende undersøkelse som ligger til grunn for kåringen. Hele 115.000 spørreskjemaer er sendt ut til Trumf-kunder. 30.201 kom utfyllt i retur. En svarprosent på 26,2 anses i slike sammenhenger for svært bra.

– Kundeundersøkelsen er vårt viktigste hjelpemiddel for å bli enda bedre. Vi er stolte av den jobben kjøpmennene gjør for å hjelpe Spar til å bli best, og vi er også takknemlige for at kundene våre tar seg tid til å svare på en slik undersøkelse, sier kjedesjef Elisabet Mørland Fosse.

### Høftig score

Og det er ikke måte på hvilken ros kundene gir Spar Uskedalen. Når det gjelder de ansattes serviceinnstilling scorer butikken hele 5,91 på en skala fra 1 til 6. På spørsmål om hvor velkomne kundene føler seg i butikken er karakteren 5,86, og hele



STRÅLER: Nok en gang scorer Spar Uskedalen høyest på kundeundersøkelsen. Ikke rart butikkjef Bente Nilsen (t.h.) og frukt- og grøntansvarlig Kjersti Bøvre står. Bøvre er for øvrig en av tre elere.

5,80 på hvor lett det er å få hjelp.

Som man ser av listen under er det ikke mye kundene har å utsette på denne butikken.

### Kvinner bak

Spar Uskedalen har 12 ansatte. Dette inkluderer også skoleungdom som har deltidsjobb. Blant de fast ansatte er det kun kvinner.

– Er dette nøkkelen til at butikken oppfattes som så framifrå god når de gjelder service?

– Ja, nei jeg tror ikke det, sier butikkjef Bente Nilsen. – Årsaken er nok snarere at vi har en stabil stab av voksne mennesker som tror på det de gjør.

– Sjefen har kanskje en finger med i spillet?

– Det håper jeg virkelig. Og dette

## 5 PÅ TOPP

1. Spar Uskedalen	5,31
2. Spar Stordøya	5,26
3. Spar Byrkjelo	5,25
4. Eurospar Valdøy	5,21
5. Spar Seimfoss	5,20

er uten tvil en stor fjær i hatten, ikke bare for meg, men for alle ansatte.

Spar Uskedalen går som en kule. Å omsette for 28 millioner kroner i en bygd med 1.000 sjeler er mer enn bra. Men tilstrømningen fra omkringliggende kommuner er stor.

– Det er veldig mange som velger å stoppe nettopp hos oss, sier Bente Nilsen.

Og akkurat det kan vi godt forstå. ■

## POSITIVE UTSAGN

- Økker i poser etter handelen. Kreativ stab.
- Beste butikk på service og kundebehandling.
- Vennlig personale. Mange gode tips og oppskifter i butikken.
- At eg får hjelp til å finna varer når eg spør.
- Kjempeflekske og imøtekommande personale.

## NEGATIVE UTSAGN

- Snopet må man halde ungane borte frå.
- At ikke døra er automatisk.

## FAKTA

### SPAR USKEDALEN



- Salgsflate: 450 kvm, 1800 fta m²
- Ansatte: 12
- Omsetning: 28 mill. nbo 2011
- Leder: Butikkjef Bente Nilsen

## – En unik kultur

– Jeg skulle gjerne svart at kvinner er best på service, men jeg er redd bildet er noe mer nuansert

Kjedesjef Elisabet Mørland Fosse er som mange andre imponert over Spar Uskedalen, som har holdt seg på servicetoppen i år etter år.

– Bente har skapt en helt unik kultur. Spesielt er hun dyktig på ar-

det fantastiske omdømmet blant kundene er noe som forplanter seg fra butikkjefen via ansatte og til kundene.

Bente Nilsen er ansatterepre-

breidt felt, og nettopp engasjement er en av våre viktigste verdier, sier Fosse.

Hun finner det ellers bemerkelsesverdig at Spar-butikkene i

den Spar-forretningen som ligger nærmest årets vinner.

– Så det hele har kanskje en grafisk forklaring?

– Ja, kanskje det er noe i av +125

SPAR i Uskedalen får mykje verdfull PR etter service-sigeren innan kjeden. Såleis dominerar dagleg leiar Bente Nilsen første side i gratisavisa Dagligvarehandelen og det betyr landsomfattande dekning med 18 000 eksemplar, opplyser marknadsavdelingen til uskedalen.no.

Damene i Uskedal best på service står det i oppslaget. Inne i bladet er Kjersti Bøvre saman med Bente og her slår avisa fast at kvinner vinner.

Dagligvarehandelen kjem ut ein gong i veka og det er ein av redaktørane som har laga SPAR- oppslaget. I eit intervju med Bente står det at tilbakemeldingane frå kundane er så sterke at dei er verd misunnning frå ein hvilken som helst kjøpmann eller kvinne her til lands.

Avisa strekar mellom anna under at når det gjeld ansattes servicehaldning scorar butikken 5,91 på ein skala frå 1 til 6. Det er ikkje mykje kundane har å utsetta på butikken, konkluderar avisa.

Bente trur den sterke posisjonen på service skuldast at staben av vaksne trur på det dei gjer og ikkje kjem av at skoleungdom har deltidsjobb og at dei faste berre er kvinner.

Avisa opererer med ein netto omsetnad på 28 millionar og det er meir enn bra i ei bygd med 1000 sjelar meiner avisa. Men besøket frå rundtliggjande kommunar er stort.

Av Ola Matti Mathisen

