

## **Kop & Kande tager temperaturen på kunderne**

**For andet år i træk spørger Kop & Kande kunderne om, hvordan de oplever turen gennem butikkerne. Hjælpesom og opmærksom betjening og vejledning gør en forskel for kunderne, og det påvirker deres køb. Ved at bruge exit-undersøgelser kan kæden udpege styrker og svagheder i mødet med kunderne.**

Exit-undersøgelsen involverer samtlige Kop & Kande-butikker, der i disse uger får besøg af interviewere fra Wilke, som vil interviewe kunder, når de forlader butikkerne. Her vil de blandt andet blive spurgt til, hvordan de blev budt velkommen i butikken, hvilken betjening og vejledning de fik, og om de blev tilbudt supplerende produkter.

- Det er utroligt vigtigt, at kunder bliver mødt af fagligt dygtige butiksansatte. Men også af ansatte som interesserer sig for kunderne og spørger ind til deres behov. Hvis en kunde på jagt efter en stegepande bliver anbefalet den helt rigtige til det ønskede formål eller får tips om vedligehold og rengøring, så går kunden hjem med en positiv oplevelse. Det skaber loyale kunder, der kommer igen og også anbefaler butikken til andre, siger Peter Rønn, administrerende direktør i isenkræmmerkæden Kop & Kande.

### **Forbrugertrends skaber nye behov**

Hos Wilke fortæller seniorkonsulent Christian Knudsen, at det er en god idé, at detailkæder gennemfører exit-undersøgelser. Ikke mindst på grund af både digitale trends og forbrugernes stigende forkærlighed for at genbruge.

- Vi smider ikke ud på samme måde, som vi gjorde tidligere. Forbrugerne tænker sig mere om. Samtidig shopper vi i stigende grad på nettet. Så når forbrugeren endelig bevæger sig ind i den fysiske butik, er det afgørende, at de butiksansatte forstår kundens behov, og hvorfor fru Hansen for eksempel efterspørger et bestemt kaffestel. Meget peger på, at de dygtigste sælgere er dem, der åbner op for den snak. Det kræver faglighed, men det kræver også noget personlig performance, siger Christian Knudsen.

Det er en pointe, som Peter Rønn klart genkender fra Kop & Kande. - Vi kan se, at vores kunder sætter stor pris på vores høje faglighed og ægte interesse i dem. At vi kan rådgive og give god faglig sparring bliver oplevet som positivt – og har man ovenikøbet lokalkendskabet på plads og kan huske, hvad kunden har på hylden derhjemme, ja, så er vejen banet til et mersalg.

### **Tilfredse og loyale kunder**

I 2018 gennemførte Kop & Kande også en exit-undersøgelse. Den viste, at 75 procent af kunderne var loyale og ville anbefale butikken til andre, og at personalet generelt blev opfattet som imødekommende og fagligt dygtige. Samtidig viste undersøgelsen tydeligt, at de kunder, der havde været i dialog med butikkens ansatte, også havde brugt flere penge.

- Vi var super tilfredse med resultatet af 2018-undersøgelsen, der viste, at butikkerne gør det utroligt godt. Og samtidig fik vi også en klar indikator på, at vi er blandt de bedste i detailhandlen til lige netop kundeforholdet. Men i en presset detailbranche er det vigtigt, at vi er på tæerne og hele tiden er opmærksomme på, at det er kunderne, vi skal gøre en forskel for. Derfor gentager vi exit-undersøgelsen for at se, hvordan vi udvikler os, siger Peter Rønn.

Sidste år blev 1.638 kunder interviewet, lige efter de havde forladt en Kop & Kande-butik. Og årets exit-undersøgelse vil ligge på samme niveau.

- Vi gør det her for at blive klogere og skarpere på Kop & Kande og vores kunder. Det lyder måske stort, men i virkeligheden viser svarene, at det er små ting, der gør forskellen. Som for eksempel, at de ansatte i butikkerne hilser på kunden, der træder ind ad døren, og på den måde viser, at man er opmærksom på vedkommende, siger Peter Rønn.

Han understreger, at exit-undersøgelsen ikke bruges til at evaluere den enkelte butik og dens ansatte, men at kundernes mange svar giver et samlet billede af hele kædens styrker og svagheder.

*For yderligere information kontakt venligst administrerende direktør Peter Rønn på telefon 40 11 57 71 eller e-mail [pr@kop-kande.dk](mailto:pr@kop-kande.dk)*

### **Fakta om Kop & Kande**

Hos Kop & Kande er det rigtige isenkræmmere, der står bag disken i de 92 butikker fordelt over hele landet samt i Grønland, Island og Færøerne. De kan deres kram, og som sælgere sætter de sig i kundernes sted og giver en personlig og professionel rådgivning. Kop & Kande sælger oplevelser til kunder, der ønsker succes i køkkenet, når de samles omkring et veldækket bord, eller når de skal give den helt rigtige gave. Uanset om kunderne handler i butikkerne eller online, så bliver de præsenteret for godt, solidt grej og en service, der inviterer til at komme igen.