

MARKET MÖTER PAAL EVJENTH



Paal Evjenth kan räkna upp många sanningar om kundservice. En teori handlar om att fylla på med rätt sorts attityder och handfasta sätt att få tyst på en del...
Foto: BJÖRN NYLUND

Han vill ta dig ur lågkonjunkturen med ett leende

Han kan få hela detaljhandeln att le – och göra kunden köpgladare.

Paal Evjenth är mannen som många svenska detaljhandelskedjor vänder sig till när de vill ingjuta en positivare attityd i organisationen.

Isämre tider säljer inte produkterna sig själva på samma sätt som annars. Därför väljer många detaljhandelskedjor att fokusera på det personliga bemötandet i butiken för att få kunden att ta ett köpbeslut. Ibland tar de hjälp av konsulter som Paal Evjenth, som aldrig haft så mycket att göra som nu.

Norskfödde Paal tycker generellt att vi är dåliga på att hälsa på kunderna i det här landet. Han vill åt "strutsängarna" hos personalen.

–I svenska butiker är vi duktiga på att hälsa på folk i kassan. Men det blir ett mekaniskt hej, istället för ett igenkännande.

–Alla som jobbar på golvet måste lära sig att höja blicken. I dagligvaruhandeln anställs ofta personer för att de är effektiva på att fylla hyllor. Men det här har ju inget med tid att göra.

Vi hörde i en enkät på Stora detaljhandelsdagen att de flesta inte vill bli för uppvaknade av personalen.

–Man ska hälsa, men inte bli för påflugen. Kunden upplever

Paal Evjenth

Ålder: 48.
Familj: Fru och två barn.
Bor: Torslanda, Göteborg.
Karriär: Började som säljare på ett utbildningsföretag. Flyttade till Irland 1984 och drog igång ett eget företag.
Egen attityd: "Ständigt positiv. Det hör till jobbet."
Bästa knep privat: Skriva tacksamhetslistor.

det lättare att ta kontakt med personalen sen. Dessutom minskar det stölderna.

Viktigaste kuggen i att skapa en positivare attityd i butiken är butikschefen. Ett besök av Paal kan ge en kort eller långvarig kick beroende på efterarbetet. Butikschefer får aldrig blunda för en negativ stämning. En del är inte ens medvetna om att de själva är negativa budbärare.

–När de sitter där och lyssnar på mig hoppas de att alla andra hör detta.

Paal radar upp "sanningar" på löpande band:

■ Människor jobbar mest när de mår bra.

■ Alla vill veta att de gjort ett bra jobb.

■ I stället för att göra en kund nöjd när du måste, gör din kund imponerad.

■ All kundservice börjar egentligen i fikarummet. En bra och positiv stämning där tar man med sig ut.

Hur ser din egen favoritbutik ut?

–Det finns en herrekepe-

ring som heter Holmens Herr i Göteborg. De har verkligen förstått kundservice och hur människor fungerar.

–Jag blir alltid igenkänd när jag kommer, även om jag inte varit där på länge. De hälsar alltid, håller perfekt distans när jag handlar. Och de lägger upp byxorna gratis. Under tiden går man ju runt i butiken och handlar kanske något mer.

Just nu jobbar Paal Evjenth extra mycket med City Gross. Och han framhåller också kedjan som sitt bästa exempel på en positiv förändring.

Varför ska man investera i de här frågorna?

–Jag brukar fråga om de servar bilarna på sitt företag? De kostar mycket mindre än personalen...

Hur vet man att det ger resultat?

–Genom Mystery shopping, det finns inget annat sätt att mäta det. Men jag har jobbat med en butik som hade som mål att höja snittköp och avslutsprocent. En tid efter hörde hon av sig och berättade att de nått sina mål.

5

TIPS

...från Paal för en bättre kundservice.

1 Tävla om att hälsa på kunderna, sätt ett streck för varje. Det är en övning som gör personalen medveten om hälsandet. För att göra det lite lättare kan man räkna hur många som har blå ögon till exempel.

2 Belöna bra kundservice.

3 Behandla varje kund som en Mystery shopper. Försök få högsta betyg varje gång.

4 Lyssna till punkt på en missnöjd kund.

När denne talat färdigt, säg: "Jag är anställd för att hjälpa dig. Hur tycker du vi ska hjälpa dig?"

5 Ibland hjälper tyvärr ingenting. Om kunden går över din personliga integritet ska du alltid kalla på chefen.



BJÖRN NYLUND
bjorn.nylund@formapg.se



>> Det tar fyra sekunder för kunden att känna av stämningen i butiken >>

Dagen D

Nu i Stockholm!

Onsdagen den 21 oktober 2009!

Stockholmsmässan, Älvsjö



Säkerhetsriksdagen
Gå 5 - betala endast
995 kr/person

SÄKERHETSRIKSDAG

En manifestation mot butiksvåldet
KOM OCH GÖR DIN RÖST HÖRD!

Alla branschens aktörer och organisationer samlas för att ta ett gemensamt grepp mot butiksvåldet!

Programmet i korthet:

10:00 - 18:00

Mässan "Framtidens Butik" är öppen. Här presenteras morgondagens butikslösningar. Intervjuer med aktuella personer kommer att ske i "Heta stolen". Mässan är gratis vid föranmälan.

13:00 - 17:00

Säkerhetsriksdag. Samtliga beslutsfattare från dagligvaruhandeln, branschorganisationer och politiker kommer att finnas på plats. Riksdagens "talman" är Hasse Aro.



Riksdagens talman
Hasse Aro

18:00 - 01:00

Dagen avslutas med den uppskattade branschfesten. Det blir middag med underhållning som du inte får missa. Under kvällen ska även Butikernas Butik koras och prisas.

Har du frågor kring din anmälan?

Kontakta Karin Engström på 021-475 76 47 eller karin.engstrom@formapg.se

Anmäl dig och dina medarbetare/kollegor på:
www.icanyheter.se/dagend