



PET CENTAR - Kvalitetnom uslugom do zadovoljnijih kupaca

Pet centar je kontinuiranim provođenjem mystery shoppinga unaprijedio vlastitu kvalitetu usluge u prodavaonicama, znatno povećao zadovoljstvo svojih kupaca i tako unaprijedio svoje poslovanje.

PROFIL TVRTKE

Pet centar je započeo s radom 1999. godine u prodavaonici u Heinzelovoj 62 u Zagrebu, sa željom da bude mjesto najveće ponude asortimana za kućne ljubimce u Hrvatskoj. Prodavaonica je imala gotovo 400m² prodajne površine, što je u to vrijeme bilo i deseterostruko veće od uobičajene prodavaonice za kućne ljubimce.

Od tih početaka puno se promijenilo: višestruko je proširen asortiman, prodavaonice su veće i modernije, u sastavu prodavaonica rade i veterinarske ljekarne u kojima uvijek možete dobiti i stručan savjet. Također su na tržište lansirali i vlastitu robnu marku hrane za pse i mačke koja pruža najbolji omjer cijene i kvalitete na tržištu.

U Pet centru ipak su najviše ponosni na povećanje kvalitete usluge, u što kontinuirano ulažu napore u želji da nadmaše očekivanja svojih kupaca.

SITUACIJA

Svi bismo zasigurno mogli nabrojiti niz definicija kvalitete usluge i svaka bi bila različita, jer je kvaliteta usluge u konačnici osjećaj i svakom pojedincu predstavlja nešto drugo. Ipak, danas se većina slaže da je kvaliteta usluge način razmišljanja i rada koji se može i MORA mjeriti i kontinuirano unapređivati.

U suvremeno vrijeme sve veće konkurencije često je upravo kvaliteta usluge skrivena prilika i izvor konkurentske prednosti. Mnogi se slažu da upravo izvrsna usluga kupcima predstavlja ključ za veći broj kupaca, veću prodaju i profit, a time i temelj za dugoročni uspjeh. S druge strane, samo se 4% kupaca, kad su nezadovoljni, žali, a svoje nezadovoljstvo u prosjeku podijele s još devet do 20 drugih kupaca. Isto tako, čak 68% kupaca prestaje kupovati zbog nezadovoljstva ponašanjem prodajnog osoblja.

PET CENTAR

Stoga se kao zaključak nameće da svi moramo u većoj mjeri razmišljati o ljudskom faktoru te obraćati pozornost na upravljanje svakim kontaktom zaposlenika s kupcem, takozvanom trenutkom istine.

Zato se i Pet centar odlučio na mystery shopping.

REZULTATI

Pet centar provodi mystery shopping kontinuirano od kolovoza 2005. godine i vidljiv je zavidan porast kvalitete usluge, od 75% na početku provođenja mystery shoppinga do zavidnih 90% na početku 2007. godine.

Mjesečni rezultati mystery shoppinga ugrađeni su u sustav nagrađivanja pa tako djelatnici imaju dodatni motiv za ljubaznost i stručnost.

Kvaliteta usluge u Pet centru je danas još jedna komparativna prednost zbog koje je ta tvrtka na vodećem mjestu u svom području jer kupci znaju da će im se tamo djelatnici u potpunosti posvetiti i da njihov novac i vrijeme neće biti potrošeni uzalud.

SVJEDOČANSTVO O PRIMJENI MYSTERY SHOPPINGA

Danas je Pet centar prepoznat kao vodeća specijalizirana maloprodaja za kućne ljubimce u Hrvatskoj i regiji s kvalitetom ponude i usluge na razini najboljih specijaliziranih maloprodaja u Europi. Pet centar ima 60 zaposlenih, dvije prodavaonice u Zagrebu i po jedan u Osijeku i Rijeci.

Direktorica Pet centra, gospođa Ljiljana Markov je izjavila:

“Mystery shopping je odličan alat koji nam je u relativno kratkom vremenu bitno podigao kvalitetu usluge, omogućivši uočavanje slabih točaka, koje do tada sami nismo mogli ustanoviti te poduzimanje koraka kako bismo uklonili nedostatke. Uvrštavanjem mjesečnih rezultata mystery shoppinga u jedan od bitnih kriterija za bonus osoblja, motivirali smo sve zaposlene na pružanje što kvalitetnije usluge. Mystery shopping je tako postao integralni dio našeg poslovanja i planiramo ga dugoročno koristiti na svim prodajnim mjestima, kao jedan od najvažnijih alata za stalno mjerenje i podizanje razine kvalitete usluge.”

PET CENTAR

OSVOJENA NAGRADA ZA POSVEĆENOST KVALITETI USLUGE

28. veljače 2007. na „3. Mystery shopping danu“ održanom u Zagrebu po drugi puta u ime Heraklee direktorica Kristina Horbec je dodijelila „Nagradu za posvećenost kvaliteti usluge“ jednom od klijenata. Ovogodišnja nagrada pripala je upravo tvrtki Pet centar d.o.o., koju je na svečanoj dodjeli primila direktorica Ljiljana Markov.