

Mari Nurmi

KASSATOIMINTOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS
PORIN PRISMOISSA

Liiketalouden koulutusohjelma
2016

KASSATOIMINTOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS PORIN PRISMOISSA

Nurmi, Mari
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Syyskuu 2016
Ohjaaja: Martikkala, Petri
Sivumäärä: 35
Liitteitä: 1

Avainsanat: Asiakas, Asiakastyytyväisyys, Asiakaspalvelu

Opinnäytetyön aiheena oli kassatoimintojen asiakastyytyväisyys Porin Prismoissa.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia asiakastyytyväisyyden tasoa Porin Prismojen, Mikkolan ja Länsi-Porin, toimipisteissä. Tutkimuksen tavoitteena oli asiakastyytyväisyyskyselyllä selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun ja asiakkaiden mielenkiintoja palvelusta kummassakin toimipisteessä ja onko toimipisteiden välillä eroja asiakastyytyväisyydessä ja palvelun laadussa.

Teoriaosuudessa käsitellään asiakaspalvelun piirteitä, asiakaslähtöisyyttä ja mitä on hyvä asiakaspalvelu. Lisäksi käsitellään asiakastyytyväisyyttä, mikä lisää asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun. Teoriaosuuden sisältö on tuotettu aihealueen kirjallisuudesta.

Tutkimuksen tiedonhankintakanavaksi valittiin kyselylomake, joka toteutettiin haastattelun muodossa. Haastattelut tapahtuivat Prismojen käytävillä kassojen läheisyydessä eri viikonpäivinä ja kellonaikoina. Haastatteluihin valittiin satunnaisesti kaupan asiakkaita. Vastauksia haastattelussa saatiin yhteensä 140 kappaletta.

Tuloksien perusteella voidaan todeta, että Porin Prismojen asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Eniten kehittämissideoita asiakkailta tuli Prisma Länsi-Porin asiakaspalvelupisteestä, johon asiakkaat toivoisivat muutosta.

CUSTOMERS SATISFACTION ON CASHIER OPERATIONS IN PRISMA MIKKOLA AND LÄNSI-PORI

Nurmi, Mari

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

September 2016

Supervisor: Martikkala, Petri

Number of pages: 35

Appendices: 1

Keywords: Customer, Customer satisfaction, Customer service

The purpose of this thesis was to examine customer satisfaction in hypermarkets Prisma Mikkola and Länsi-Pori. The aim was to find out customers current satisfaction on customer service and if there is a difference between the locations Mikkola and Länsi-Pori.

The theoretical part of this thesis introduced customer service, customer orientation and customer satisfaction, what makes customers satisfied. The theoretical part was based on the literature of the field.

In empirical part a questionnaire and focused interviews face to face were selected as the method of data collection. Interviews were made in both locations on different days and time. Customers were chosen randomly. 140 responses were received.

Based on the results of the study it can be seen that customers are very satisfied with the customer service. Mostly customers want development on customer service counter at Prisma Länsi-Pori.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Tutkimuksen tavoite ja merkitys.....	5
2	ASIAKASPALVELU	6
2.1	Hyvä asiakaspalvelu.....	6
2.2	Asiakaslähtöisyys.....	6
3	ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	8
3.1	Yleisesti asiakastyytyväisyydestä	8
3.2	Asiakastyytyväisyystutkimus.....	8
4	TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	9
4.1	Tausta ja tavoite	9
4.2	Tutkimusmenetelmä ja tiedonkeruumenetelmät	9
4.3	Tutkimuksen toteutus.....	9
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	11
5.1	Taustatiedot.....	11
5.2	Tyytyväisyys palveluun kassalla.....	15
5.3	Tyytyväisyys palveluun asiakaspalvelupisteellä.....	24
5.4	Pikakassaan liittyvät kysymykset	31
6	YHTEENVETO	34
	LÄHTEET.....	35
	LIITE	

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tavoite ja merkitys

Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia asiakastytyväisyyttä Porin Prismoissa, Mikkolan ja Länsi-Porin myymälöissä. Toimeksiantajayritys oli työnantajani, jolta kysyin mahdollisuutta tehdä opinnäytetyöni heille. Tutkimuksen aihe tuli toimeksiantajayritykseltä. Tutkimuksen tavoitteena oli mitata molempien toimipisteiden asiakkaiden tyytyväisyyttä kassalla, asiakaspalvelupisteellä ja pikakassalla haastatteleamalla heitä asiakastytyväisyyslomakkeella. Asiakastytyväisyys mittauksen perusteella, voidaan tehdä tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä kassatoiminnoissa.

2 ASIAKASPALVELU

2.1 Hyvä asiakaspalvelu

Asiakaspalvelutilanne on asiakaspalvelijan ja asiakkaan vuorovaikutusta. Hyvässä palvelussa sekä asiakas että asiakaspalvelija kokee palvelutilanteen onnistuneena. Hyvä palvelu on aitoa läsnäoloa, kiinnostuneisuutta, inhimillisyyttä, miellyttävyyttä. Asiakkaalla on hyvin samankaltaiset odotukset palvelutilanteesta kulttuurista riippumatta. Asiakas on tyytyväinen kun hän on saanut hyödyn palvelusta ja hänen ongelmansa on ratkaistu. Asiakaspalvelijan tehtävä on huolehtia työssään palvelualltiudesta ja oikeasta asenteesta asiakasta kohtaan. Asiakkaat kokevat palvelutilanteen aina yksilöllisesti. Aito totuus palvelunlaadusta tulee asiakkailta. (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2016, 74-76; Hämäläinen 1999, 37; Eräsalo 2011, 12; Reinboth 2008, 7-8).

Tänä päivänä hyvää asiakaspalvelun laatua käytetään kilpailuetuna. Asiakkaalle pitää syntyä asiakaspalvelutilanteessa mielihyvää tuottavia tunteita, jolloin voidaan puhua asiakaspalvelun toimivan kilpailuetuna. Käytettäessä asiakaspalvelun laatua kilpailuetuna, tulee yrityksen todella paneutua aiheeseen kokonaisvaltaisesti. (Reinboth 2008, 34).

2.2 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyyden perustana on yrityksen asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen ja niihin vastaaminen. Asiakaspalvelijan tulisi aina nähdä palvelutilanne asiakkaan näkökulmasta ja tietää miten tarjota huippupalvelua asiakkaalle. Asiakaspalvelijan tulisi miettiä, minkälaista palvelua itse haluaa palvelutilanteessa, ja toimia sen mukaan. Huippupalveluun kuuluu luoda jokaiselle asiakkaalle myönteinen ja mieleenpainuva kokemus. Palvelutilanne on aina ainutlaatuinen ja yksilöllinen tilanne. Asiakasrajapinnassa työskentelevät henkilöt toimivat yrityksen kasvoina asiakkaille. He vaikuttavat siihen tuleeko asiakas asioimaan uudelleen toimipaikassa, mikä vaikuttaa yrityksen tulokseen. Jos asiakaspalvelija hoitaa työnsä huonosti, on todennäköistä, ettei asiakas asioi toimipaikassa enää uudelleen. (Tillman 2006, 9-10).

Asiakaspalvelijan pitää kohdella asiakkaita oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti. Hyvä asiakaspalvelija on läsnä palvelutilanteessa, hän kuuntelee asiakkaan ongelman ja pyrkii ratkaisemaan sen mahdollisimman hyvin. Palvelutilanne voi tuottaa arvoa asiakkaalle, vaikka hän ei juuri sillä kertaa ostaisi mitään. Asiakaspalvelijan tulee olla aito asiakasta kohtaan. Kun asiakaspalvelija aidosti arvostaa omaa työtään ja panosta työssään ja hänellä on asenne kohdillaan, se välittyy asiakkaalle. ”Lukemattomien asiakaspalautteiden mukaan asiakaspalvelijan asenne on kaikkein tärkein ammattitaidon osa-alue ja hyvän kanssakäymisen perusta” (Flink ym. 2016, 79.) Asiakaspalvelijan tulee myös tarkkailla työssään omaa käytöstään, sanatonta viestintää eli kehonkieltä, ilmeitä ja eleitä, minkälaisen kuvan hän niiden perusteella antaa itsestään. Sanattomasta viestinnästä pitää myös välittyä palvelualltius ja oikea asennoituminen asiakaspalvelijana toimimiseen. (Flink Ym. 2016, 75-77, 79, 93).

”Liiketoiminnan suunnittelussa ja pyörittämisessä asiakas-käsite kannattaa selkeyttää koko henkilöstölle, koska asiakas on loppujen lopuksi yrityksen toiminnan ja kehityksen rahoittaja” (Selin, E. & Selin, J. 2013, 15.) Tänä päivänä asiakkaalla on valinnanvaraa ja vaihtoehtoja. Tarjonta on runsasta ja asiakkaalla on vapaus valita missä hän asioi. Sähköiset kanavat ja työkalut tekevät asiakkaalle tarjonnan vertailusta helppoa. Asiakaslähtöinen näkökulma on yksi merkittävimmistä näkökulmista, jolla yritys voi erottua edukseen. (Tillman. 2006, 13)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

3.1 Yleisesti asiakastyytyväisyydestä

Asiakastyytyväisyyden seuraaminen on tärkeää yritykselle. Jotta asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata, tarvitaan tietoa siitä, mitkä ovat asiakkaiden odotukset ja mitkä ovat ne asiat, jotka tekevät asiakkaat tyytyväisiksi. Tieto asiakastyytyväisyydestä saadaan suoraan asiakkailta itseltään. Asiakastyytyväisyyttä seuran tutkimuksilla sekä suorassa asiakaskontaktissa saadusta palautteesta. Tutkimukset ja suorat palauteet asiakkailta tukevat toisiaan. (Ylikoski. 1999, 155-156)

3.2 Asiakastyytyväisyystutkimus

Asiakastyytyväisyyden ja asiakaspalvelun mittaamisessa yksi käytetyin mittari on asiakastyytyväisyystutkimus. Asiakastyytyväisyyden mittaamisessa pyritään selittämään asiakkaan odotuksia ja vaatimuksia, kertomaan mitkä asiat vaativat korjausta asiakkaan näkökulmasta ja mistä tekijöistä yhteistyön jatkuminen asiakkaan kanssa riippuu. Asiakastyytyväisyystutkimuksella on neljä päätavoitetta: Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden selvittäminen, tämänhetkisen asiakastyytyväisyyden tason mittaaminen, toimenpide-ehtotusten tuottaminen ja asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia keskeisiä tekijöitä pohdittaessa pyritään kartoittamaan mitkä ovat tekijät jotka tuottavat asiakkaalle tyytyväisyyttä. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tarkoituksena on selvittää millä tasolla yrityksen asiakkaiden tyytyväisyys on tällä hetkellä. Tutkimuksen jälkeen on tarkoitus tehdä tuloksiin perustuvia korjaavia toimenpiteitä asiakastyytyväisyyden parantamiseksi. Asiakkaat toki myös odottavat, että tutkimuksen myötä korjaavia toimenpiteitä tapahtuu, jotka vaikuttavat palvelun laatuun. (Lotti. 2001, 67; Ylikoski. 1999, 155-156)

4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tausta ja tavoite

Tavoitteena oli tarkastella asiakastyytyväisyyden tasoa molemmissa Porin Prismoissa, Mikkolan ja Länsi-Porin toimipisteissä. Tutkimuksen toteuttamista pohdittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Toimeksiantajan toiveesta tutkimus toteutettiin kyselylomakkeen ja haastattelun avulla. Haastattelun avulla saatiin haastattelijan ja asiakkaan välille luotua aito kohtaaminen. Haastattelut tapahtuivat kassalinjojen päässä ja asiakaspalvelupisteiden läheisyydessä. Haastattelijan roolissa käytettiin normaalia työvaate-tusta. Näin saatiin osoitettua, että haastattelija kuuluu henkilökuntaan, millä korostet-tua aitoa kohtaamista asiakkaan kanssa. Kyselylomake laadittiin yhdessä toimeksian-tajan kanssa keskustelemalla sen sisällöstä.

4.2 Tutkimusmenetelmä ja tiedonkeruumenetelmät

Tutkimusmenetelmänä on kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä. Kvantitatiivisen tutki-muksesta tekee ennalta laadittu kyselylomake, jossa oli mittarimaiset arviointiasteet (Liite 1). Tätä noudatettiin tarkasti kohta kohdalta. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa edellytetään riittävän suurta ja kattavaa otosta. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 140 asiakasta. Tutkimuksessa on myös kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä, koska tie-donkeruussa on käytetty menetelmänä haastatteluita. Asiakas ei itse täyttänyt kysely-lomaketta, vaan haastattelun omaisesti vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa täytettiin kyselylomakkeeseen vastauksia.

4.3 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen haastattelut toteutettiin tammi-helmikuun 2016 aikana. Haastatteluilla kerättiin vastauksia eri viikonpäivinä ja eri kellonaikoina, sekä viikolla että viikonlop-puna. Kyselyyn valittiin sattumanvaraisesti toimipisteen asiakkaita. Tarkoituksena oli saada kerättyä eri sukupuolilta ja eri-ikäisiltä asiakkailta vastauksia. Haastattelut

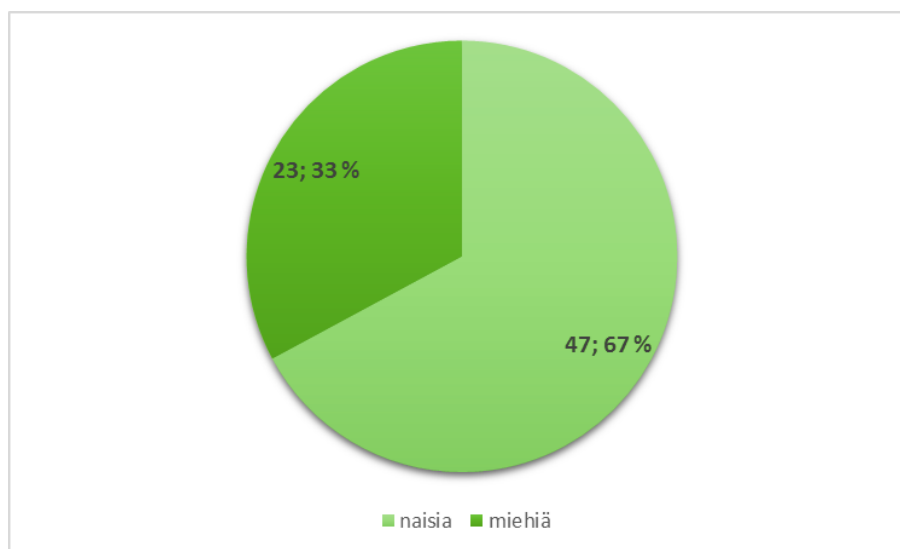
tapahtuivat samoina viikonpäivinä ja kellonaikoina molemmissa toimipisteissä, jotta tulokset olisivat mahdollisimman vertailukelpoisia keskenään.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

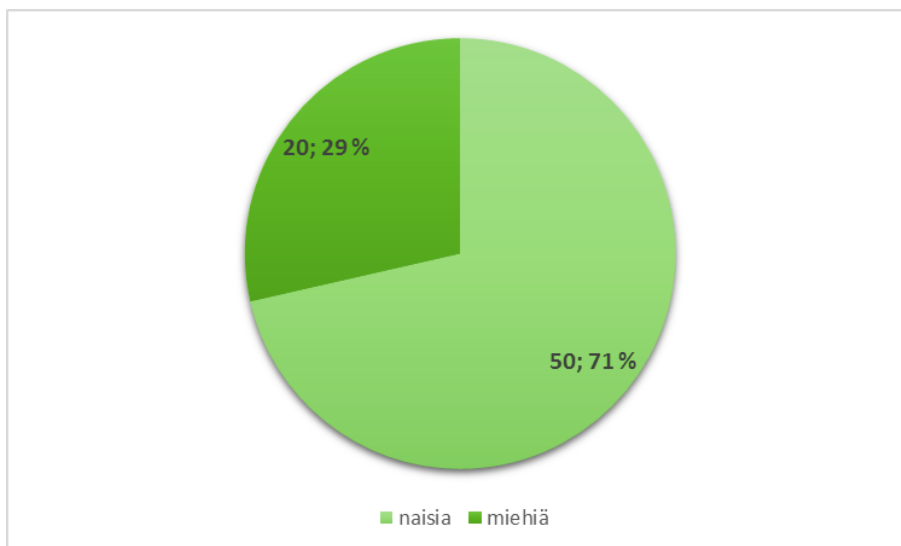
Vastauksia asiakastyytyväisyyskyselyyn saatiin yhteensä 140 kappaletta, 70 kappaletta molemmista toimipaikoista. Tyytyväisyyteen kassalta saatavaan palveluun liittyviin kysymyksiin vastasivat kaikki vastaajat. Asiakaspalvelupisteeseen liittyviin kysymyksiin puolestaan vastasivat vain ne, jotka olivat käyttäneet asiakaspalvelupisteeseen palveluita. Mikkolassa saatiin asiakaspalvelupisteeseen liittyviin kysymyksiin 52 vastausta ja Länsi-Porissa 50 vastausta. Toimeksiantajalla ei ollut erityistä toivetta kuinka paljon vastauksia pitäisi saada, vastausten määrään oltiin tyytyväisiä. Asiakas sai halutessaan jättää yhteystietonsa kyselyn lopussa, jolloin hän osallistui 30 euron arvoisen lahjakortin arvontaan. Lomakkeen kysymykset voidaan jakaa neljään eri kategoriaan: taustatiedot, tyytyväisyys kassalta saatavaan palveluun, tyytyväisyys asiakaspalvelupisteeltä saatavaan palveluun ja pikakassan käyttöön liittyvät kysymykset. Tutkimuksen tulosten ympyrädiagrammeissa on esitetty sekä vastausten kappalemäärät että prosentuaalinen jakauma.

5.1 Taustatiedot

Taustatiedoissa ensimmäisenä kirjattiin ylös vastaajan sukupuoli. Alla olevissa kuvissa 1 ja 2 näkyy sukupuolijakauma Mikkolassa ja Länsi-Porissa. Molemmissa toimipaikoissa oli enemmän naisvastaajia. Sukupuolijakauma oli hyvin samankaltainen molemmissa toimipaikoissa.

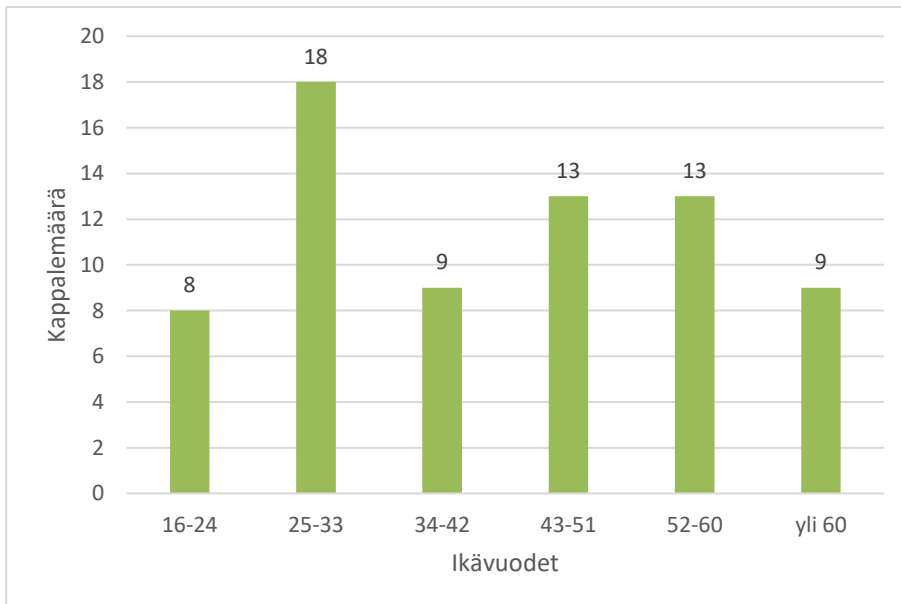


Kuvio 1. Sukupuolijakauma Mikkolassa

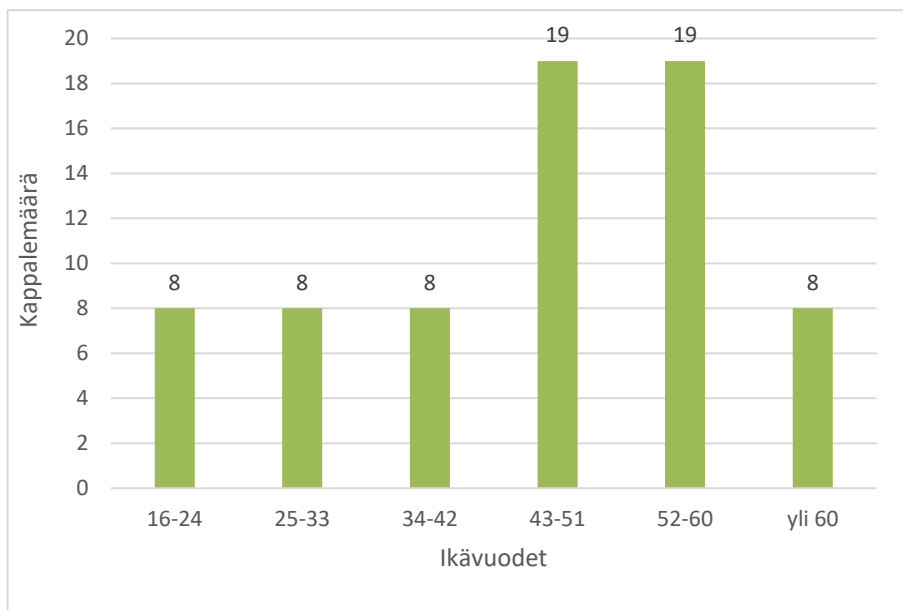


Kuvio 2. Sukupuolijakauma Länsi-Porissa

Ikäjakama toimipisteissä oli erilainen. Länsi-Porissa oli selkeästi enemmän vanhempia vastaajia ja Mikkolassa suurin osa vastaajista oli nuoria aikuisia. Kuvioissa 3. ja 4. näkyvät toimipaikkojen ikäjakamat.

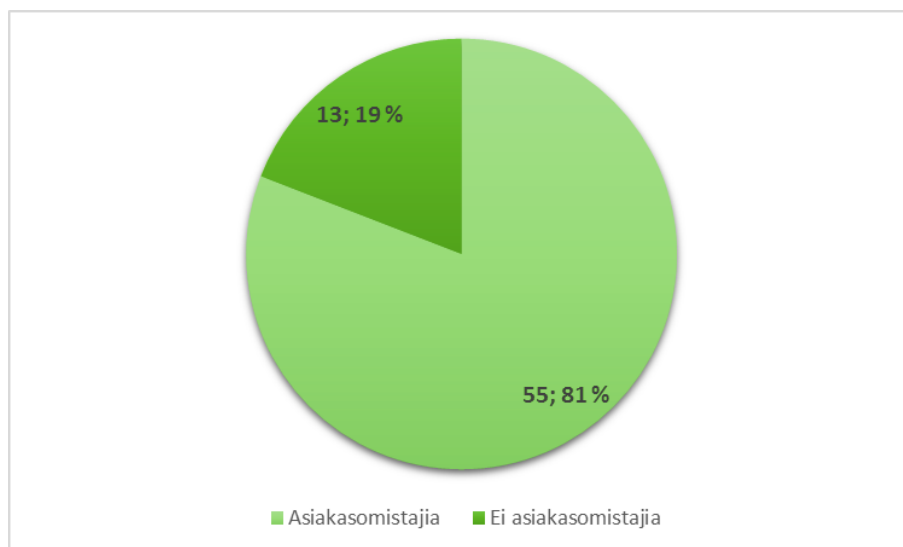


Kuvio 3. Ikäjakama Mikkolassa

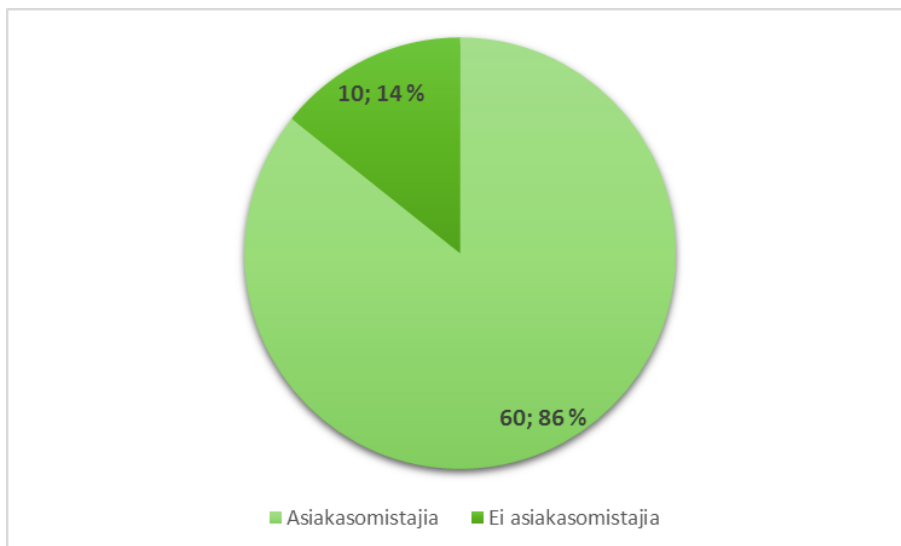


Kuvio 4. Ikäjakauma Länsi-Porissa

Seuraava kysymys liittyi asiakasomistajuuteen. Vastaajilta kysyttiin olivatko he asiakasomistajia vai eivät. Kysymyksellä haluttiin nähdä kuinka moni asiakkaista ei ole vielä asiakasomistajia. Vastaajista yllättävän moni oli asiakasomistaja. Alla olevissa kuvioissa 5. ja 6. näkyy jakauma asiakasomistajuuden suhteen.

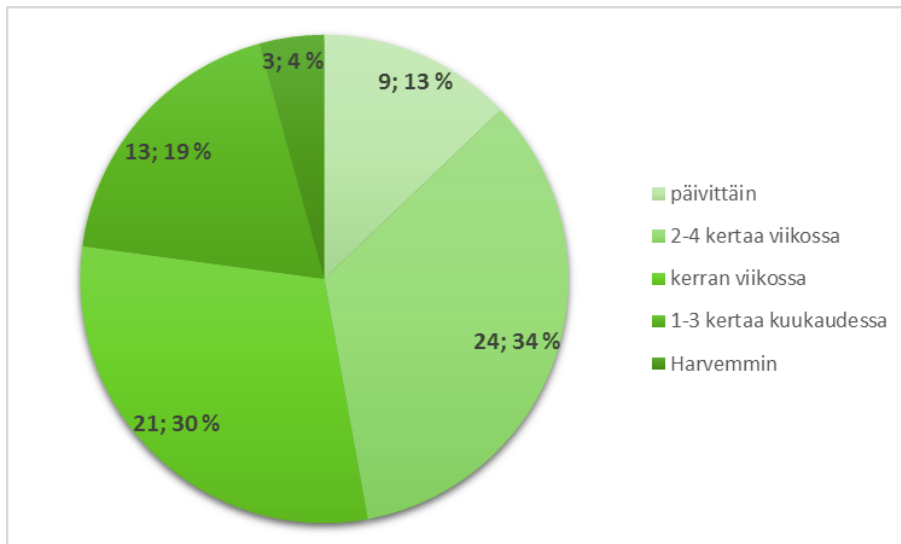


Kuvio 5. Asiakasomistajuus Mikkolassa

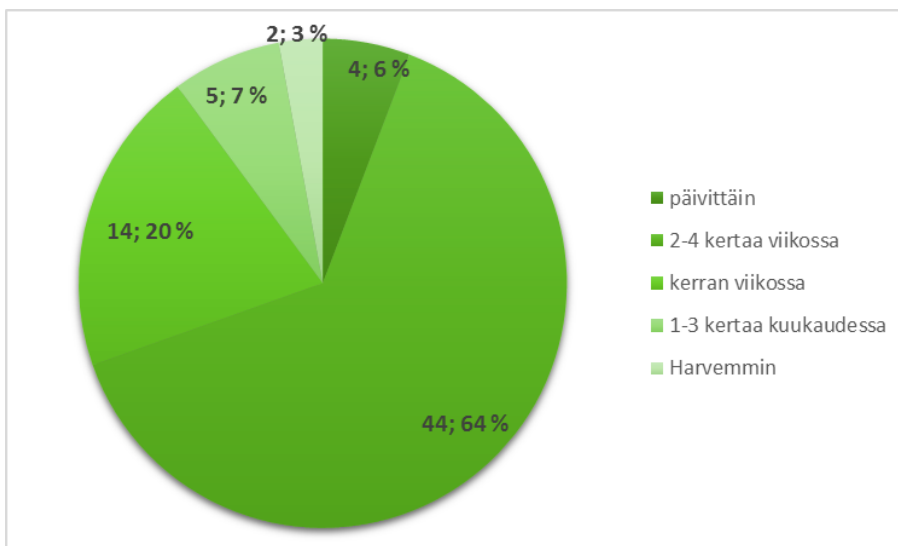


Kuvio 6. Asiakasomistajuus Länsi-Porissa

Taustatieto-osiossa haluttiin myös selvittää kuinka usein vastaajat asioivat myymälöissä. Vastausvaihtoehdot olivat: päivittäin, 2-4 kertaa viikossa, kerran viikossa, 1-3 kerran kuussa ja harvemmin. Kuvioissa 7. ja 8. näkyvät jakaumat toimipisteissä.



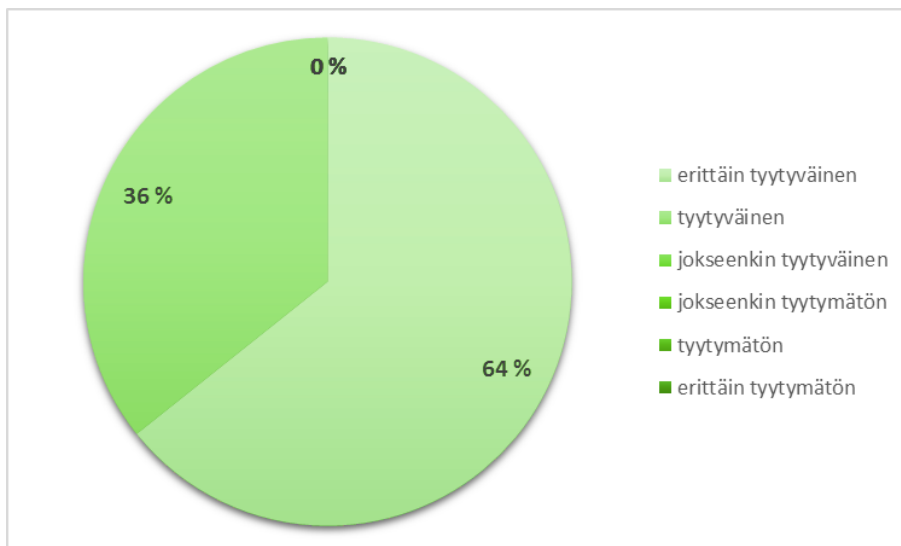
Kuvio 7. Jakauma kuinka usein vastaajat asioivat Mikkolan Prismassa



Kuvio 8. Jakauma kuinka usein vastaajat asioivat Länsi-Porin Prismassa

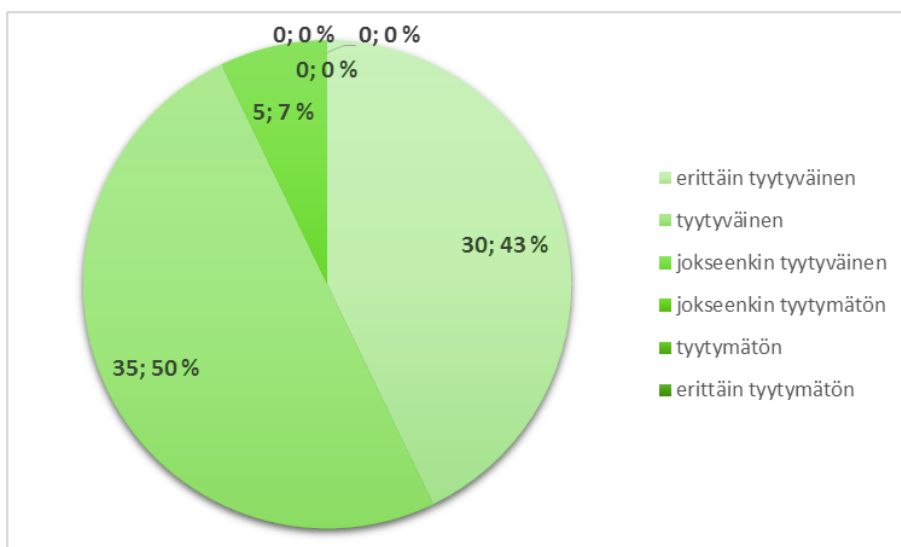
5.2 Tyytyväisyys palveluun kassalla

Seuraavassa osiossa kysymykset liittyivät vastaajien tyytyväisyyteen saamansa palveluun kassalla. Ensimmäisenä kysyttiin yleisesti onko vastaaja tyytyväinen saamansa palveluun kassalla eli mikä oli hänen arvionsa palvelusta kokonaisuutena. Asteikko vastauksissa oli: Erittäin tyytyväinen, tyytyväinen, jokseenkin tyytyväinen, jokseenkin tyytymätön, tyytymätön ja erittäin tyytymätön. Kuviot 9. ja 10. osoittavat, että asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun kassalla.



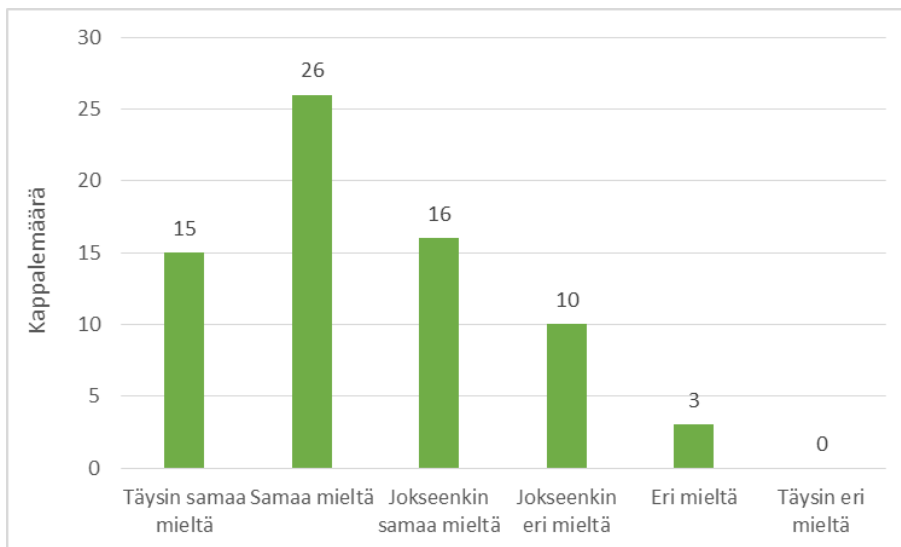
Kuvio

9. Tyytyväisyys palveluun kassalla Mikkolassa

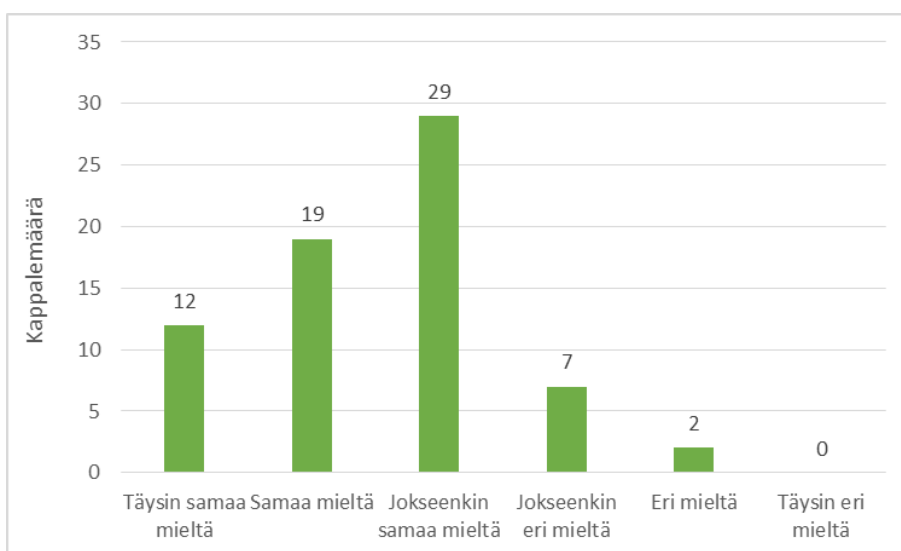


Kuvio 10. Tyytyväisyys palveluun kassalla Länsi-Porissa

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin, mitä mieltä vastaajat olivat väittämästä ”Kassalla ei tarvitse jonottaa”. Kuviot 11. ja 12. havainnollistavat vastauksia. Tulokset eivät yllättäneet toimeksiantajaa, sillä Prismat ovat isoja päivittäistavarakauppoja ja välillä muodostuu jonoja. Jonoihin ei aina osata varautua, koska jokainen päivä on erilainen ja ei osata ennustaa mihin aikaan asiakkaita on eniten.

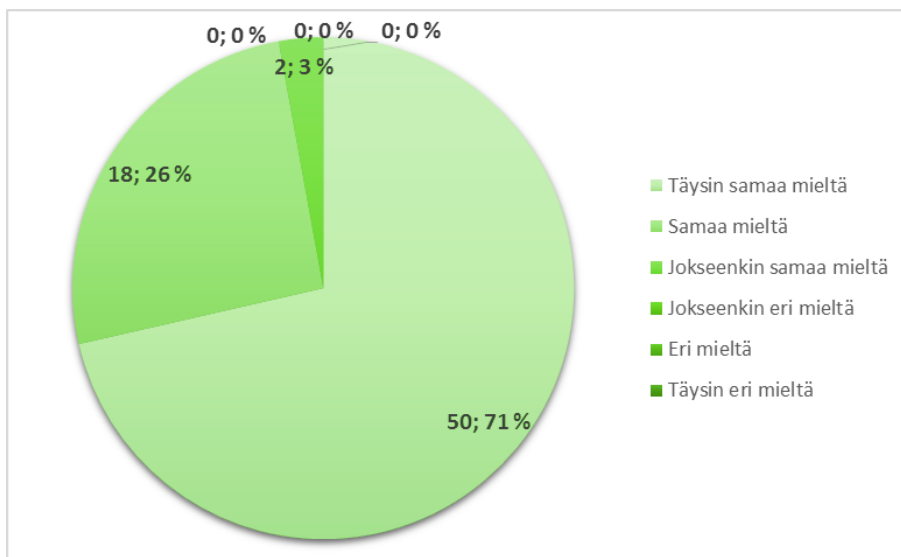


Kuvio 11. ”Kassalle ei tarvitse jonottaa Mikkolassa?”

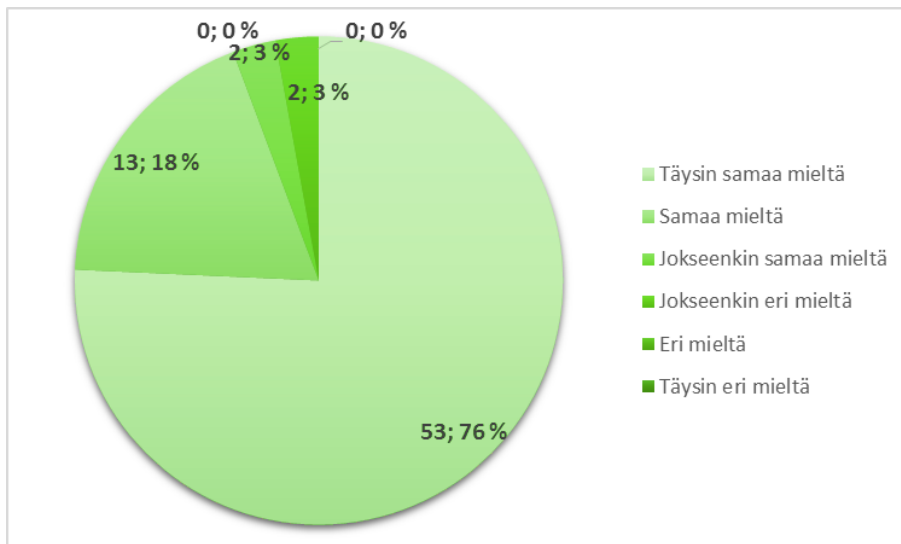


Kuvio 12. ”Kassalle ei tarvitse jonottaa Länsi-Porissa?”

Seuraava kysymyksessä haluttiin selvittää oliko myyjä tervehtinyt vastaajaa, hänen saapuessaan kassalle. Kuviot 13. ja 14. näyttävät vastausten jakaumat. Oli yllättävää etteivät kaikki asiakkaat olleet saaneet tervehdystä. Tai kenties asiakkaat olivat kokee-neet, etteivät he olleet saaneet katsekontaktia kassamyymjään, jolloin asiakas ei ollut huomannut tervehdystä.

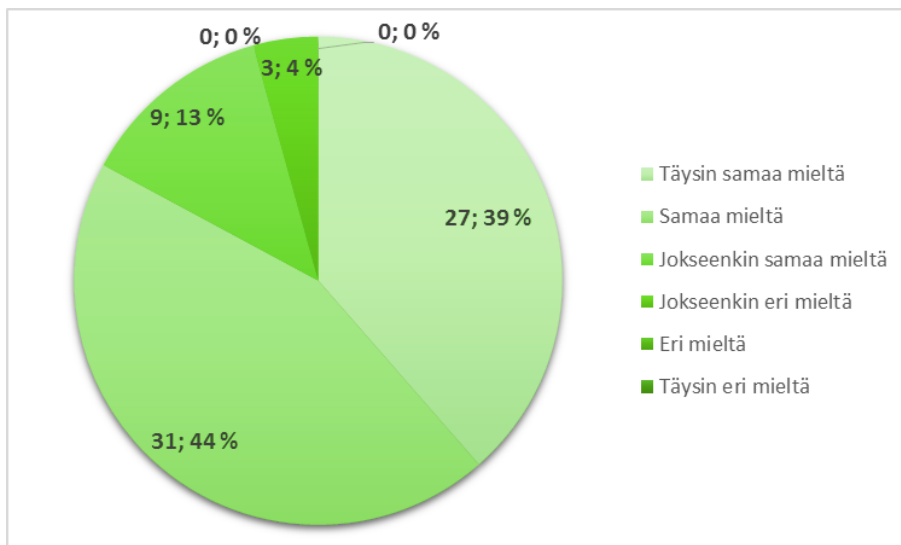


Kuvio 13. Myyjä tervehtii tullessasi kassalle Mikkolassa

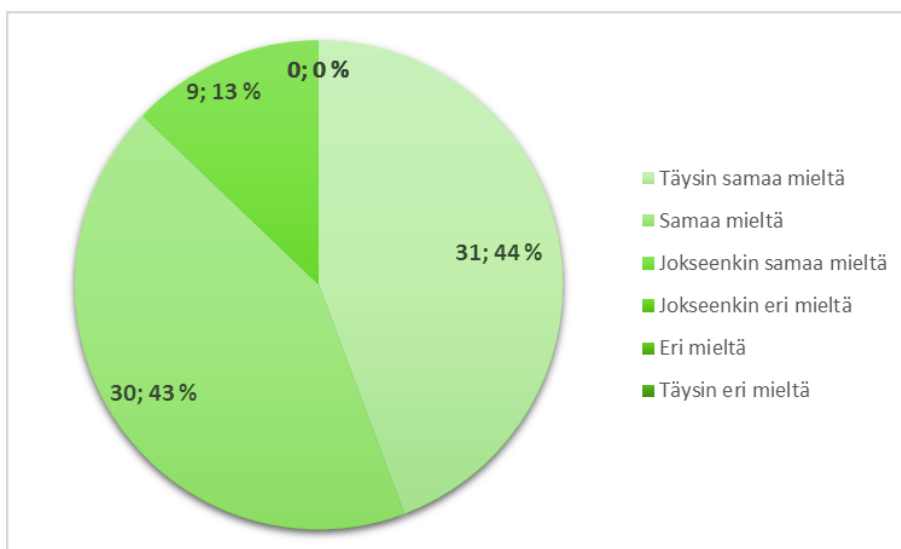


Kuvio 14. Myyjä tervehtii tullessasi kassalle Länsi-Porissa

Seuraavaksi haluttiin selvittää, oliko myyjä asiakkaan mielestä iloinen ja hymyileväinen. Pääasiassa asiakkaat kokivat myyjän iloiseksi ja hymyileväiseksi. Kuvioissa 15. ja 16. on esitetty tulokset.

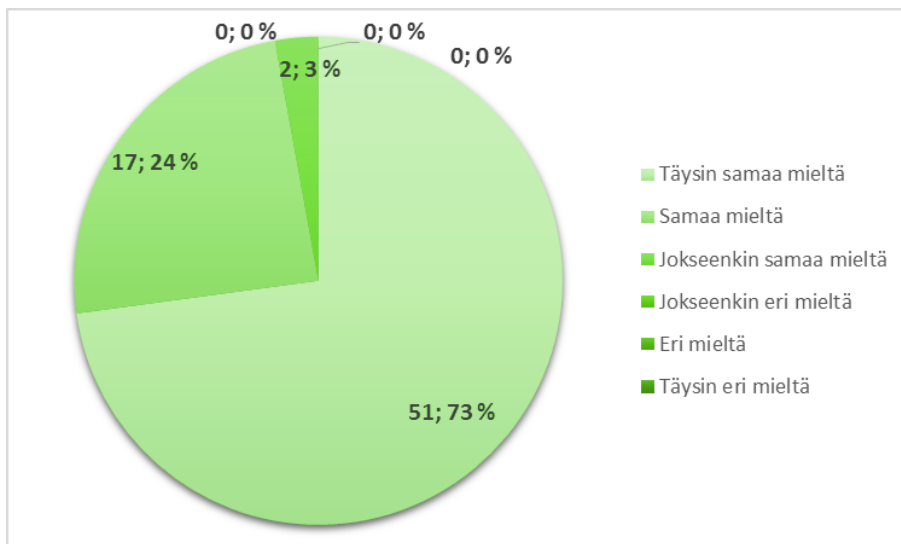


Kuvio 15. Myyjä iloinen ja hymyileväinen kassalla Mikkolassa

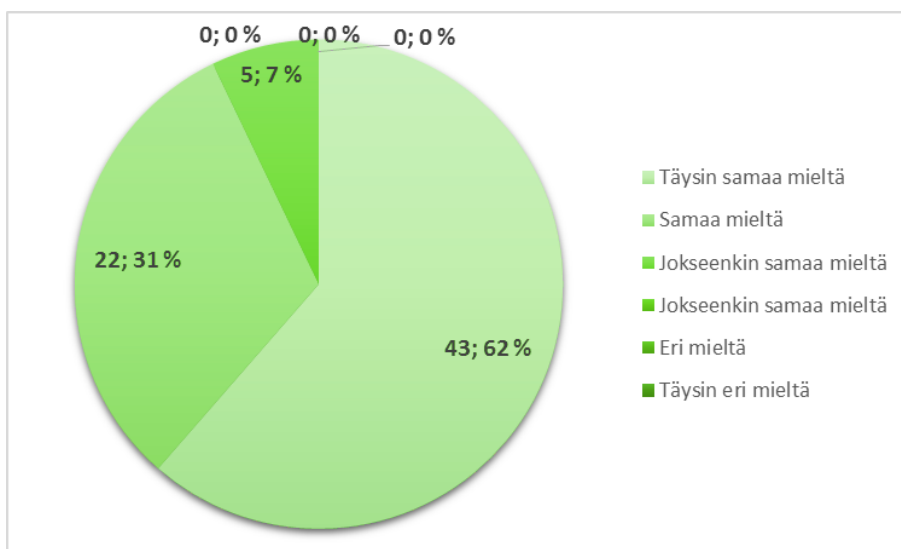


Kuvio 16. Myyjä on iloinen ja hymyileväinen kassalla Länsi-Porissa

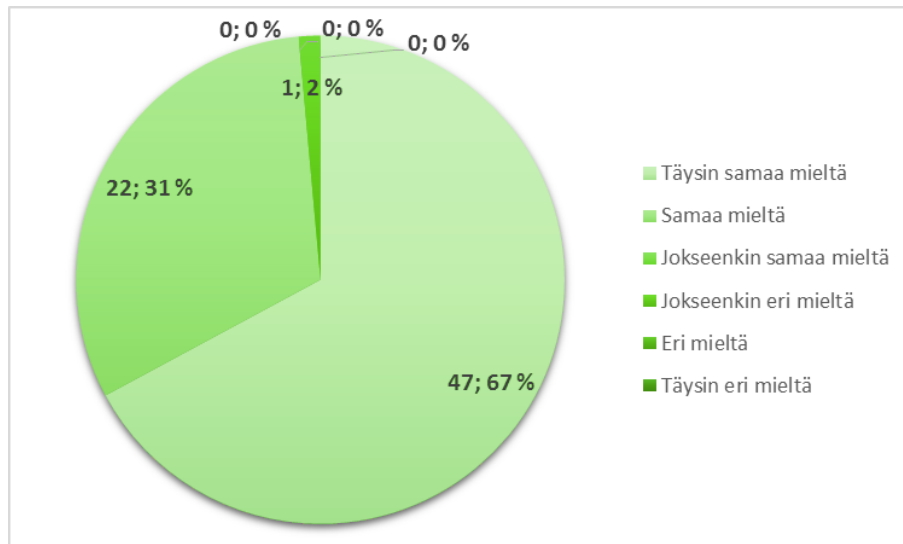
Seuraavissa kysymyksissä kysyttiin asiakkaalta palvelun laadusta tarkemmin. Kysymykset olivat ”Onko palvelu kassalla: ammattitaitoista, ystävällistä entä nopeaa”. Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä. Vastauksista huomattiin, että myyjän palvellessa asiakkaita ripeästi, se ei juurikaan vaikuttanut palvelun ystävällisyyteen. Kuviot 17. ja 18. kuvaavat palvelun ammattitaitoisuutta kassalla, kuviot 19. sekä 20. palvelun ystävällisyyttä kassalla ja kuviot 21. sekä 22. palvelun nopeutta kassalla.



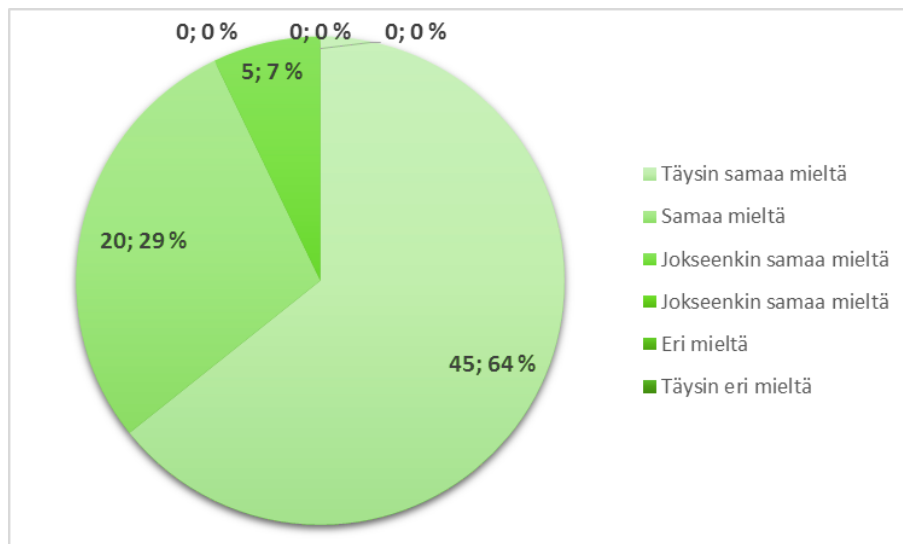
Kuvio 17. Palvelun ammattitaitoisuus kassalla Mikkolassa



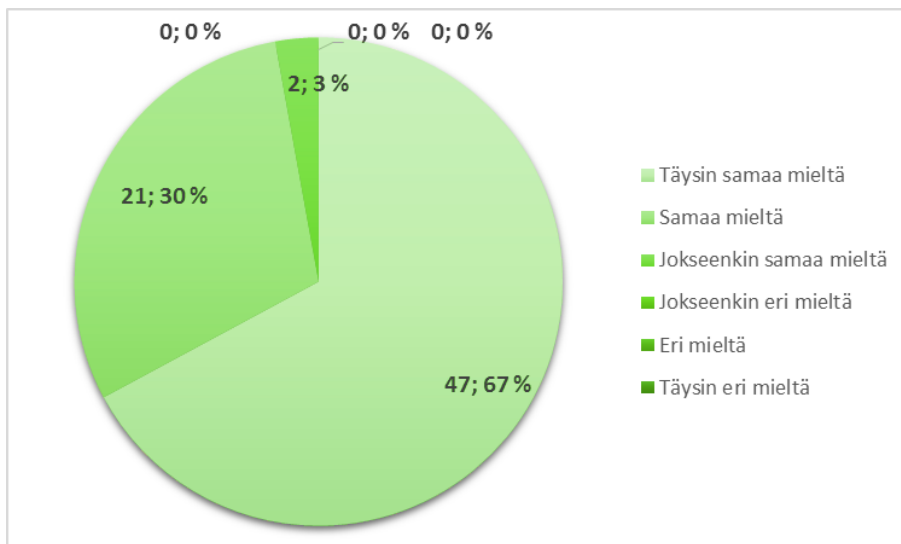
Kuvio 18. Palvelun ammattitaitoisuus kassalla Länsi-Porissa



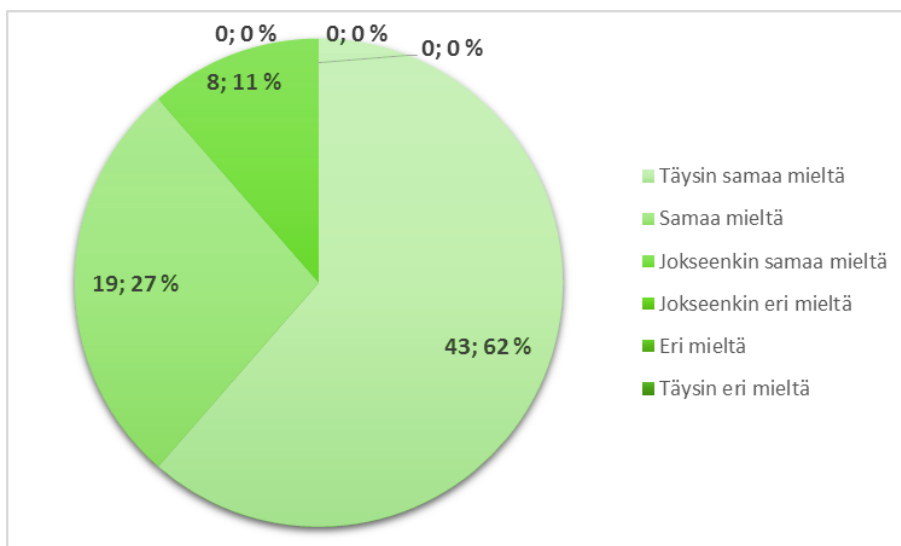
Kuvio 19. Palvelun ystävällisyys kassalla Mikkolassa



Kuvio 20. Palvelun ystävällisyys kassalla Länsi-Porissa

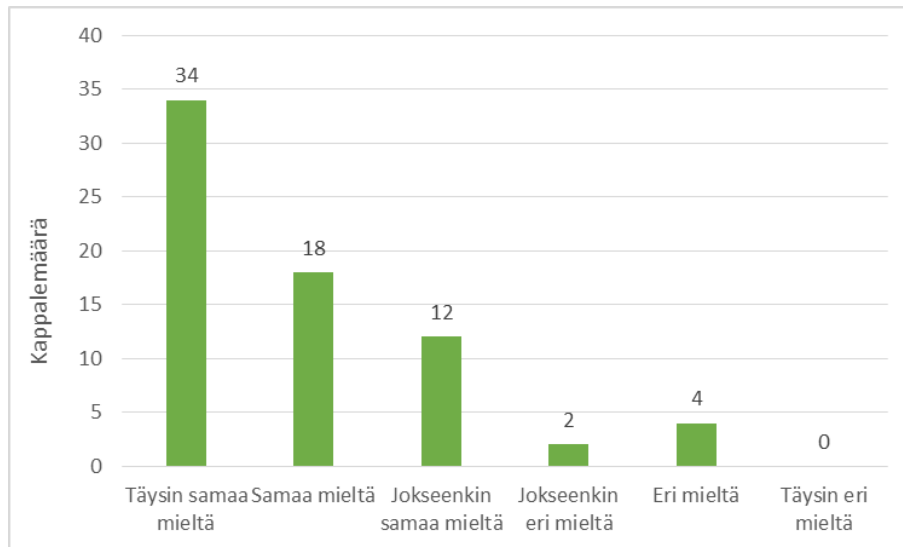


Kuvio 21. Palvelun nopeus kassalla Mikkolassa

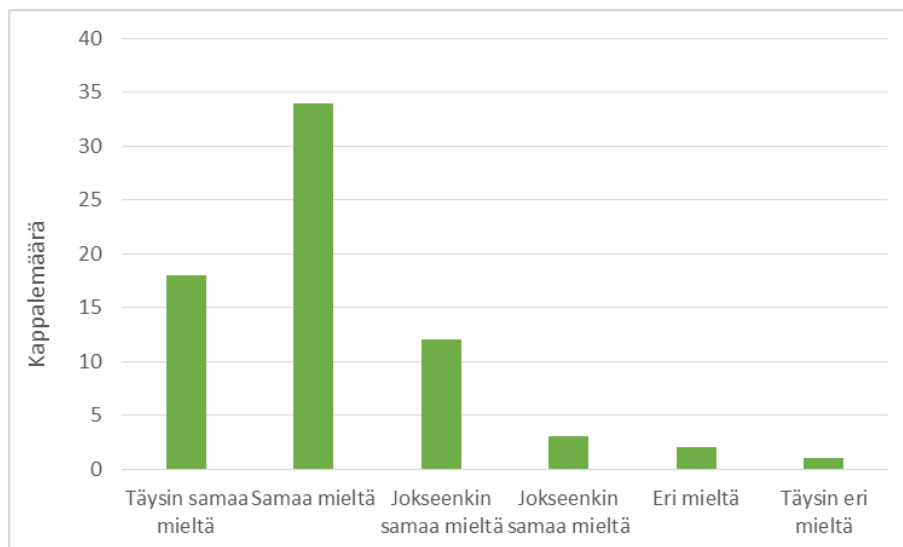


Kuvio 22. Palvelun nopeus kassalla Länsi-Porissa

Seuraavaksi väittämäksi valikoitui: ”Kassahenkilö toivottaa sinulle lopuksi ”Mukavaa päivää” tai ”Hyvää viikonloppua” tai muun vastaavan toivotuksen. Prismoissa toivotus kuuluu jokaisen kassamyynnin jokapäiväiseen työhön. Yhä useammat päivittäistavara-kaupat ovat ottaneet toivotukset tavaksi palvelutilanteen päätteeksi. Useimmat vastaajat ovat täysin samaa mieltä tai samaa mieltä asiasta. Toiset vastaajista eivät olleet aivan samaa mieltä ja muutamat vastaajista eivät olleet saaneet toivotusta lainkaan. Kuvioissa 23. ja 24. näkyy miten vastaukset jakautuivat.



Kuvio 23. Kassamyynnin toivutus lopuksi kassalla Mikkolassa



Kuvio 24. Kassamyynnin toivutus lopuksi kassalla Länsi-Porissa

Toimeksiantajan toiveesta kyselylomakkeeseen laitettiin avoin kysymys, jossa asiakkaalta kysyttiin ”Mitä toivoisit palvelulta kassalla Prismassa?” ja ”Mitä toivoisit palvelulta asiakaspalvelupisteellä Prismassa?”. Haluttiin saada asiakkaiden avoimia ja rehellisiä vastauksia siitä, mitä he toivovat palvelulta. Alla on lainauksia vastauksista, joita kyselyssä saatiin.

”Ei ole mitään parannettavaa, en voisi olla tyytyväisempi” (Mikkola, kassa)

”Ei aina tarvitse toivotella hyvää päivänjatkoa tai muuta. Näkemiin riittää, niin minä toivotan aina kassaneidille” (Mikkola, kassa)

”Rohkeaa ja reipasta otetta nuorilta kassamyjiltä” (Mikkola, kassa)

”Itsepalvelukassan myötä linjakassat ovat vähentyneet! Ei saisi vaikuttaa” (Mikkola, kassa)

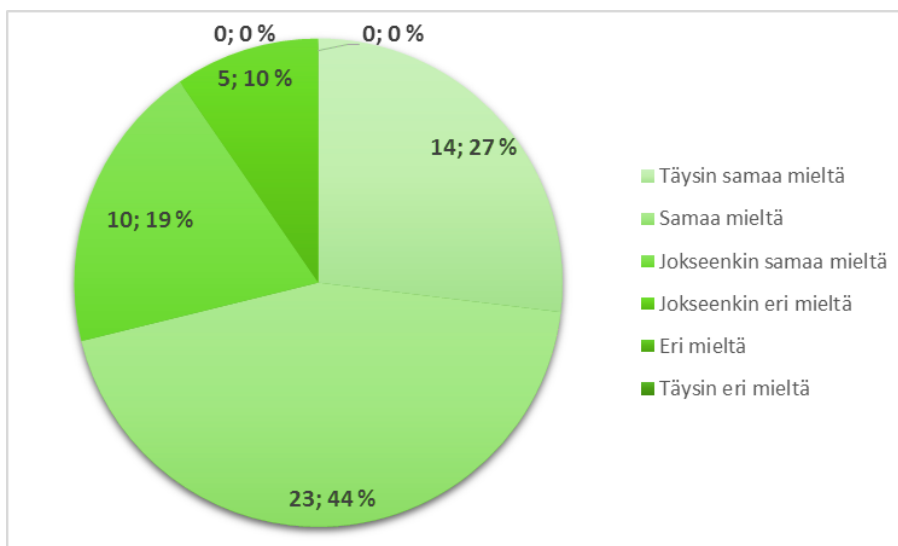
”Enemmän henkilökuntaa!” (Mikkola, neuvonta)

”Enemmän iloisuutta” (Länsi-Pori, kassa ja neuvonta)

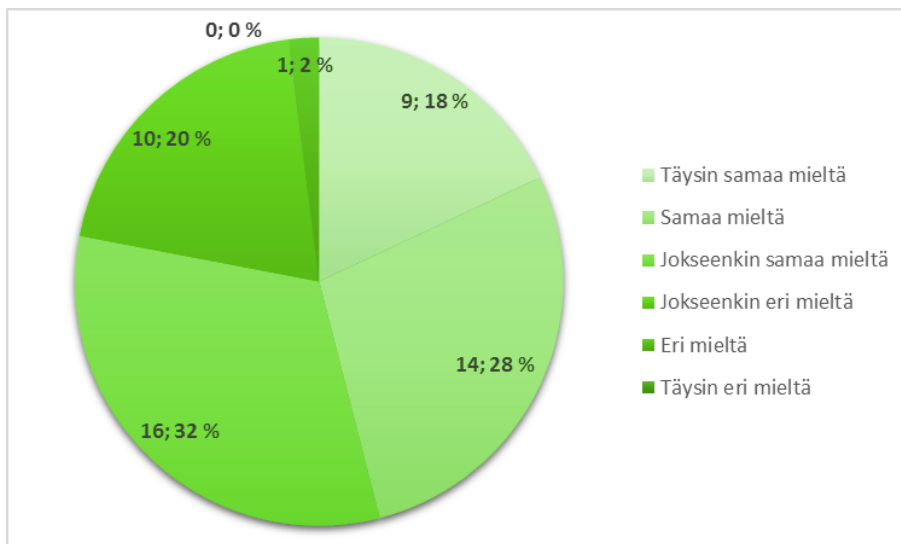
”Veikkausmyynnille täytyisi olla oma erillinen kassa” (Länsi-Pori neuvonta)

5.3 Tyytyväisyys palveluun asiakaspalvelupisteellä

Asiakaspalvelupisteen palvelusta kysyttiin täysin samat kysymykset kuin kassan palvelusta. Ensimmäisenä väittämänä oli ”Kassalle ei tarvitse jonottaa asiakaspalvelupisteellä”. Haastatteluja pidettäessä Mikkolan Prisma ei ollut vielä siirtynyt asiakaspalvelupisteellä vuoronumerojärjestelmän käyttöön. Tulokset olivat yllättävän hyviä siihen nähden, että tiedetään henkilökunnan näkökulmasta Mikkolan asiakaspalvelupisteelle jonoja toisinaan muodostuvan. Mikkolan asiakaspalvelupisteellä on paljon erilaisia palveluja, joten välillä palvelutilanteet vievät kauemmin aikaa. Kuvioissa 25. ja 26. ovat diagrammit vastauksista.



Kuvio 25. Asiakaspalvelupisteelle ei tarvitse jonottaa Mikkolassa

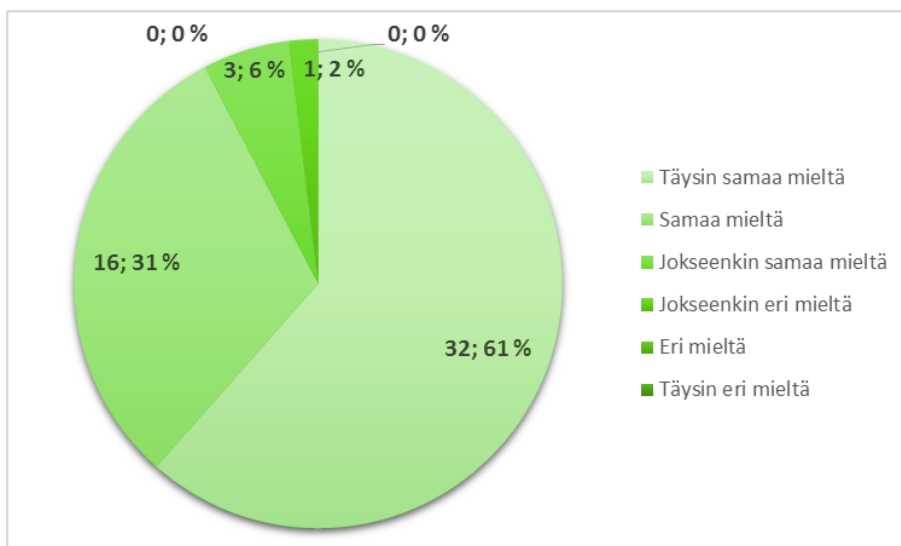


Kuvio 26. Asiakaspalvelupisteelle ei tarvitse jonottaa Länsi-Porissa

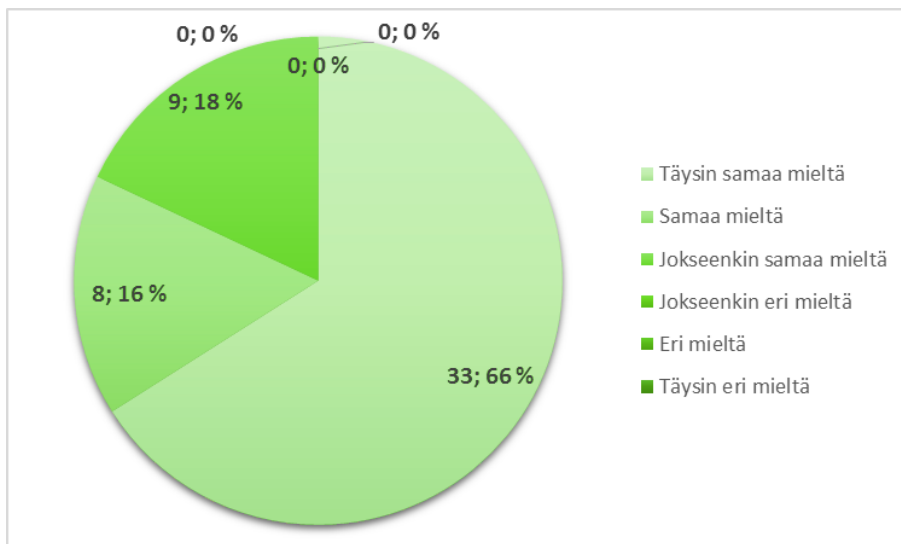
Seuraava kysymys ”Myyjä tervehtii tullessasi asiakaspalvelupisteelle”.

Pääasiassa molemmissa toimipisteissä myyjä tervehtii asiakasta hänen saapuessa palveltavaksi. Vastauksista voi heijastua sama ilmiö kuin kassaan liittyvissä vastauksissa, kenties katsekontakti on jäänyt palvelutilanteen alussa, jolloin asiakas ei ole huomannut tervehdystä tai kokenut tervehdystä riittävänä.

Vastaukset kysymykseen on havainnollistettu kuvioissa 27. ja 28.

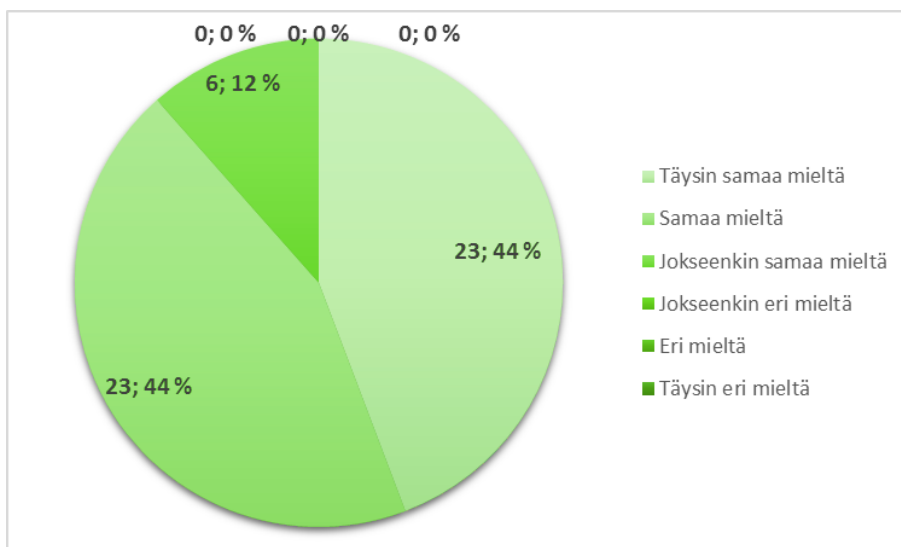


Kuvio 27. Myyjä tervehtii tullessasi asiakaspalvelupisteelle Mikkolassa

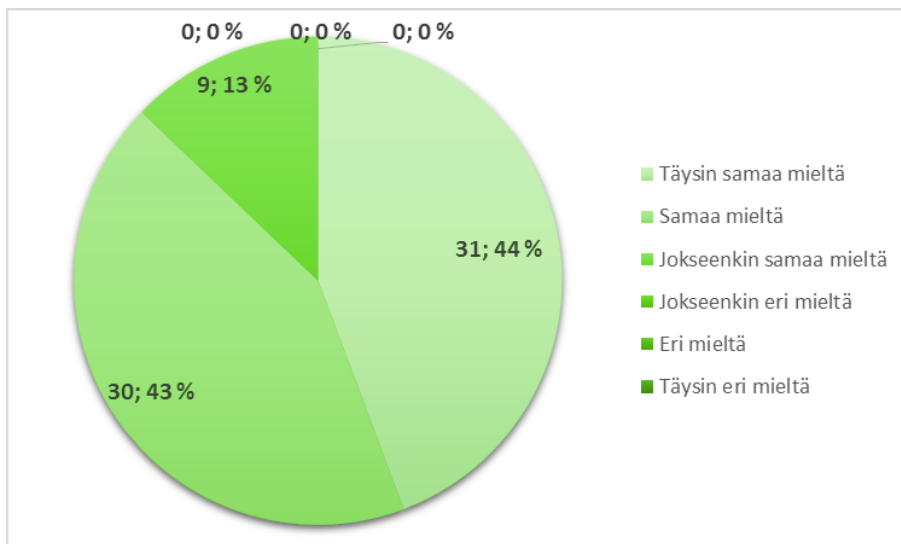


Kuvio 28. Myyjä tervehtii tullessasi asiakaspalvelupisteelle Länsi-Porissa

Seuraavaksi kysyttiin mitä mieltä asiakkaat ovat väittämästä ”Myyjä on iloinen ja hymyileväinen”. Eri mieltä – vastauksia ei tullut lainkaan tähän kysymykseen. Asiakkaat olivat siis kokeneet, että myyjät ovat pääasiassa iloisia ja hymyileviä. Kuviot 29. ja 30. havainnollistavat tulokset.

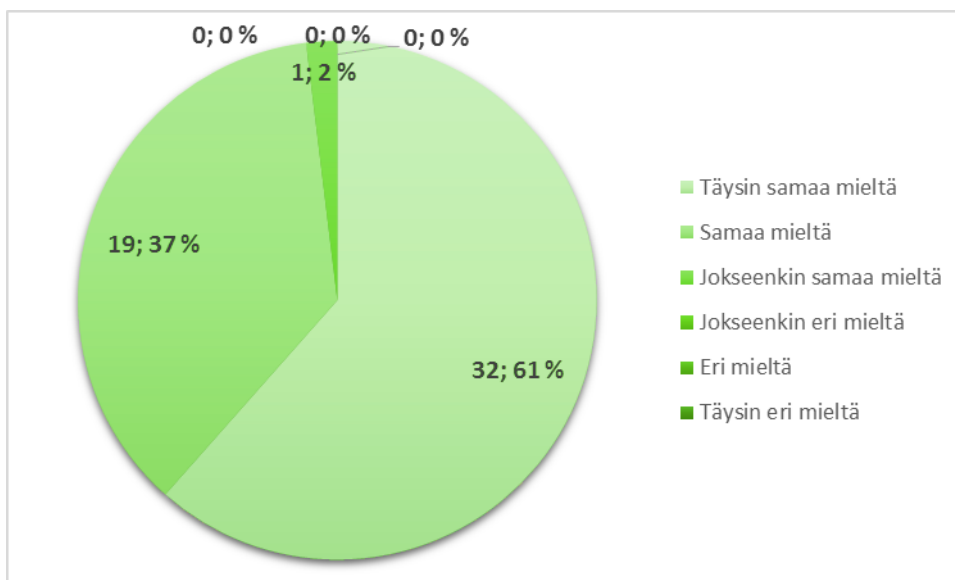


Kuvio 29. Myyjä iloinen ja hymyileväinen asiakaspalvelupisteellä Mikkolassa

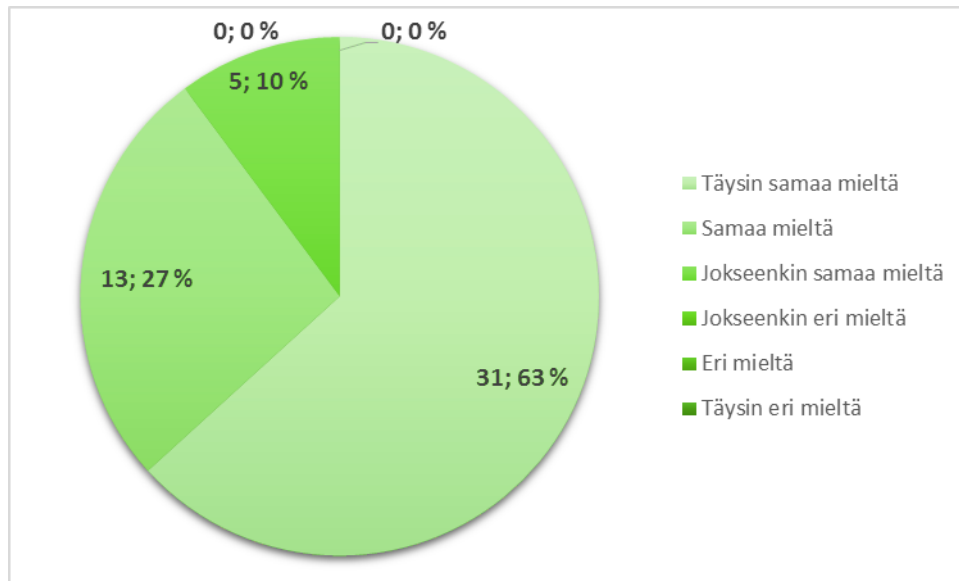


Kuvio 30. Myyjä iloinen ja hymyileväinen asiakaspalvelusteellä Länsi-Porissa

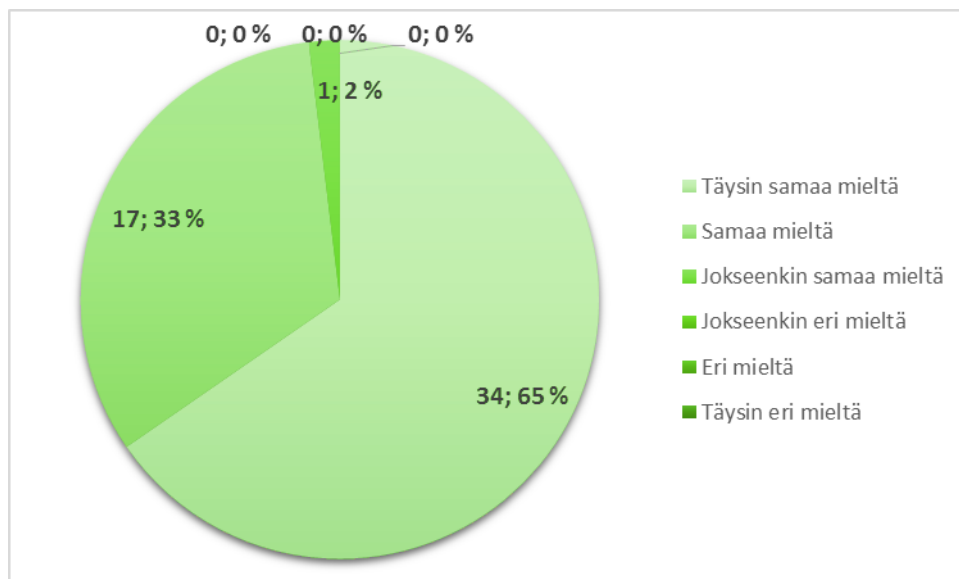
Seuraavaksi kysyttiin palvelun laadusta tarkemmin asiakaspalvelusteellä: Onko palvelu ammattitaitoista, ystävällistä entä nopeaa? Vertailtaessa toimipisteiden eroja, vähiten eroavaisuutta oli henkilökunnan ammattitaitoisuudessa asiakaspalvelusteellä. Mikkolan Prismasta tuli vastaajilta paremmat arviot myyjän ystävällisyydestä ja nopeudesta. Alla olevissa kuvioissa 31, 32, 33, 34, 35 sekä 36 on havainnollistettu vastaukset näihin kysymyksiin.



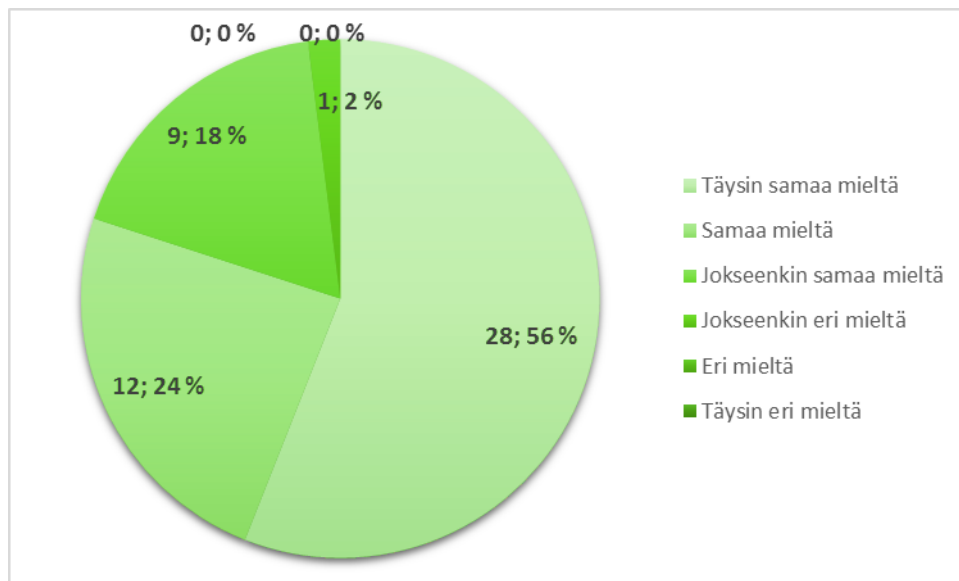
Kuvio 31. Ammattitaitoisuus asiakaspalvelusteellä Mikkolassa



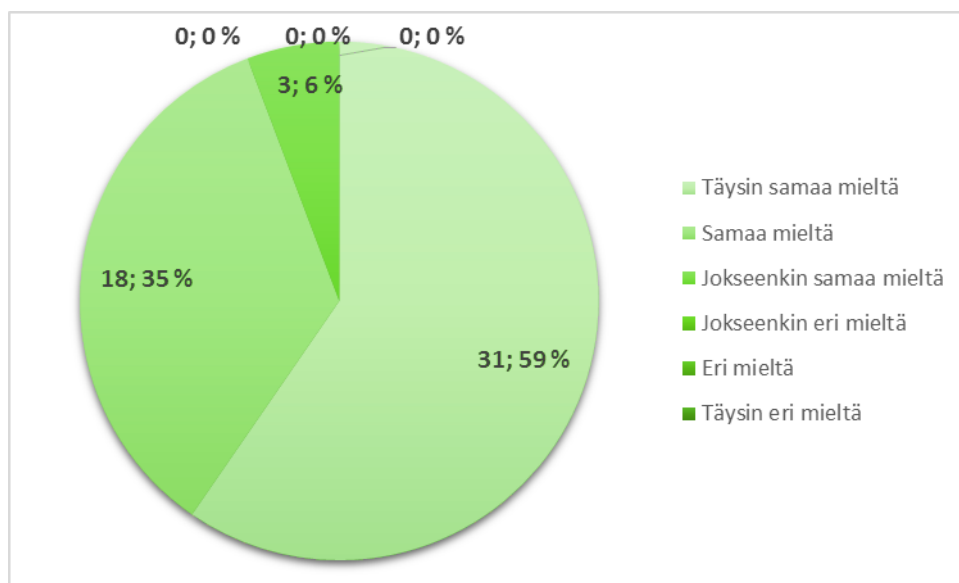
Kuvio 32. Ammattitaitoisuus asiakaspalvelupisteellä Länsi-Porissa



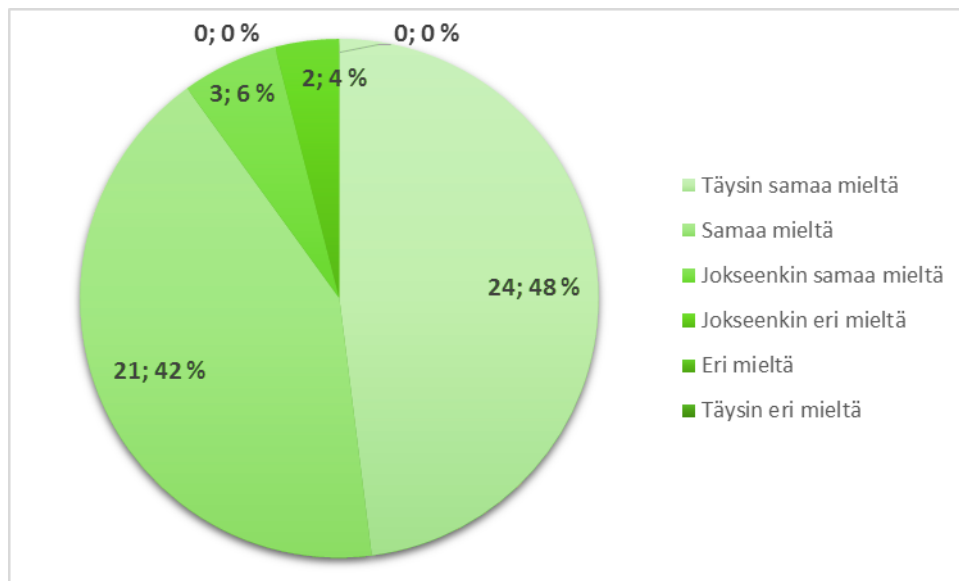
Kuvio 33. Ystävällisyys asiakaspalvelupisteellä Mikkolassa



Kuvio 34. Ystävällisyys asiakaspalvelupisteellä Länsi-Porissa

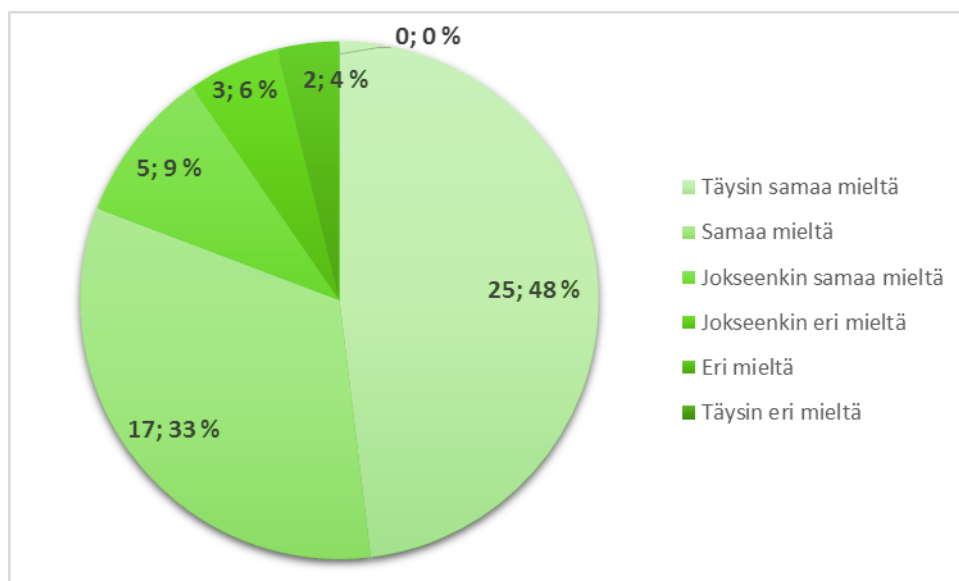


Kuvio 35. Nopeus asiakaspalvelupisteellä Mikkolassa

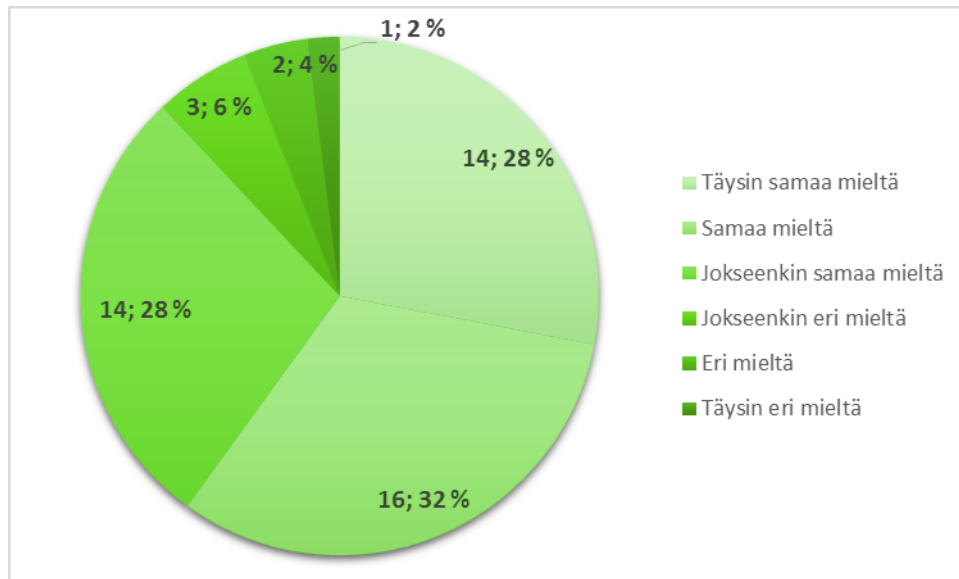


Kuvio 36. Nopeus asiakaspalvelupisteellä Länsi-Porissa

Lopuksi kysyttiin sama kysymys kuin kassoilla, saivatko asiakkaat asiakaspalvelupisteellä lopuksi ”Hyvää päivänjatkoa” tai vastaavan toivotuksen. Kuvioissa 37 ja 38 näkyvät tulokset.



Kuvio 37. Toivotus lopuksi Mikolan asiakaspalvelupisteellä



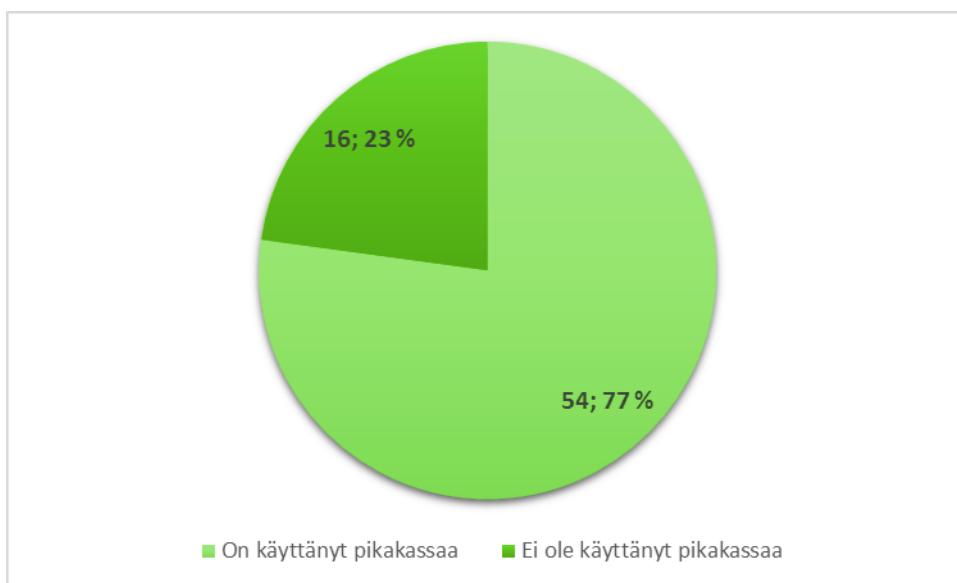
Kuvio 38. Toivotus lopuksi Länsi-Porin asiakaspalvelupisteellä

5.4 Pikakassaan liittyvät kysymykset

Tässä osiossa haluttiin tietää kuinka moni vastaajista oli käyttänyt pikakassaa Prismassa. Lisäksi kysyttiin niiltä, jotka olivat käyttäneet, mitä mieltä he ovat pikakassasta palvelumuotona. Länsi-Porissa oli prosentuaalisesti enemmän pikakassaa käyttäneitä. Länsi-Porin Prisma on kooltaan huomattavasti pienempi kuin Mikkolan Prisma. Länsi-Porin toimipisteessä asiakkaiden ostosmäärät ovat pienempiä, joten pikakassa saattaa olla helpompi vaihtoehto pienillä ostoksilla. Alla olevissa kuvioissa 39. ja 40. on näkyvissä tulokset.



39. Mikkolassa pikakassan käyttö



40. Länsi-Porissa pikakassan käyttö

Alla molemmista toimipisteistä vastaajien kommentteja pikakassasta:

”Ihan OK, mutta haluan työllistää kassoja. Olen itse asiakaspalvelija ja haluan saada katsekontaktia ja palvelua” (Mikkola)

”Lapset tykkäävät. Jos on muutama ostos, on nopea vaihtoehto. Koukku tarvitsisi saada pikakassalle” (Länsi-Pori)

”Hyvä palvelu, lyhentää jonoja huomattavasti ruuhka-aikana” (Länsi-Pori)

”Hyvä asia! Olemme tykättyneet. Vaikka olemme vanhoja, olemme silti opetelleet käyttämään” (Mikkola)

”Loistava! Saisi olla enemmän niitä!” (Länsi-Pori)

”Joskus voin käyttää. Olen sosiaalinen, tykkään käydä normikassalla” (Mikkola)

”Idea hyvä, mutta kömpelö toteutus. Tarvitsee saman tien laskea tuote, ärsyttää” (Mikkola)

”Than on hauska leikkikalu!” (Länsi-Pori)

6 YHTEENVETO

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta että Porin Prismojen asiakkaat ovat yleisesti ottaen hyvin tyytyväisiä kassaosaston asiakaspalveluun. Tutkimuksen tulokset purettiin kassaosaston työntekijöille henkilöstöpalaverissa. Jokainen työntekijä voi tehdä osansa, että asiakasomistajien määrä kasvaisi. Kaikki työntekijät voivat suositella asiakasomistajuutta asiakkaille, jotka eivät vielä kuulu asiakasomistajiin. Eniten ajatuksia herättivät varmasti vastaajien mielipiteet asiakkaan tervehtimisestä. Asiaan voidaan panostaa kiinnittämällä huomiota, että jokaisen asiakkaan kanssa saadaan katsekontakti ja tarpeeksi kuuluva tervehdys, jotta jokainen asiakas tuntee saaneensa tervehdyksen palvelutilanteen alussa. Toivotukset palvelutilanteen lopuksi kassalla ja asiakaspalvelupisteellä vastauksissa löytyy hajontaa. Jonkin verran vastaajat olivat myös eri mieltä. Tähän voidaan panostaa entisestään, että jokaisen palvelutilanteen lopuksi toivottu tapahtuu. Aiemmin jo tulosten yhteydessä mainittiin, että kyselyä tehtäessä Mikkolan asiakaspalvelupisteellä ei ollut siirrytty vielä vuoronumerojärjestelmään. Kyselyn aikana tiedettiin jo, että Mikkolaan on tulossa vuoronumerojärjestelmä. Tutkimuksen tulokset vahvistavat sitä, että vuoronumerojärjestelmä on järkevä lisä, jotta jonottamisesta tehdään asiakkaalle helpompaa ja selkeämpää. Ei muodostu ohitustilanteita, ja palvelu sujuu jouhevammin vuoronumerojen ansiosta. Pikakassasta ollaan montaa mieltä, mutta vastaajien mielipiteistä voisi päätellä, että se on tervetullut lisä palvelumuotona. Yhteenvetona voi tehdä päätelmän, että asiakastyytyväisyystutkimuksesta saatiin mielenkiintoisia havaintoja, joihin voi kiinnittää huomiota jatkossa ja saadaan kehitysideoita.

LÄHTEET

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Helsinki: Restamark.

Flink, K., Kerttula, T., Nordling A-M & Rautio, V. 2016. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. Helsinki: Edita.

Hämäläinen, J. 1999. Luonnollinen palvelu: kohtelee asiakasta kuin itseäsi. Kuopio: Luma.

Lotti, L. 2001. Tehokas markkina-analyysi. Juva: WSOY.

Reinboth, C. 2008. Johda ja Kehtiä asiakaspalvelu. Helsinki: Tammi.

Selin, E. & Selin, J. 2013. Kaikki on kiinni asiakkaasta. Espoo: Hansaprint Oy.

Tillman Maarit. 2006 Huippupalvelua asiakkaille. Helsinki: Rastor Oy.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Kassatoimintojen asiakastytyväisyys Porin Prismoissa

Kaikki vastaajat voivat halutessaan myös osallistua 30 euron arvoisen S-ryhmän lahjakortin arvontaan, antamalla yhteystietonsa lomakkeen loppuun. Arvonta käsitellään erikseen vastausten kanssa. Arvonta suoritetaan 26.2.2016. Voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

1. Myymälä

- Mikkola
- Länsi-Pori

2. Sukupuoli

- Nainen
- Mies

3. Ikä

- < - 15
- 16 - 24
- 25 - 33
- 34 - 42
- 43 - 51
- 52 - 60
- yli 60

4. Oletko asiakasomistaja?

- Kyllä
- En

5. Kuinka usein asioit myymälässä?

- Päivittäin
- 2 - 4 kertaa viikossa
- kerran viikossa
- 1 - 3 kertaa kuussa
- Harvemmin

6. Oletko tyytyväinen saamaasi palveluun?

	Erittäin tyytyväinen	Tyytyväinen	Jokseenkin tyytyväinen	Jokseenkin tyytymätön	Tyytymätön	Erittäin tyytymätön
Kassalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakaspalvelupisteellä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Palvelun laatu kassalla

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä
Kassalle ei tarvitse jonottaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myyjä tervehti sinua tullessasi kassalle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myyjä on iloinen ja hymyileväinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu kassalla on ammattitaitoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu kassalla on ystävällistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu kassalla on nopeaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kassahenkilö toivottaa sinulle lopuksi: mukavaa päivää! , hyvää viikonloppua! tai muun vastaavan toivotuksen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Mitä toivoisit palvelulta kassalla?

9. Palvelun laatu asiakaspalvelupisteellä

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä
Asiakaspalvelupisteelle ei tarvitse jonottaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myyjä tervehtii sinua tullessasi asiakaspalvelupisteelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myyjä on iloinen ja hymyileväinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu asiakaspalvelupisteellä on ammattitaitoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu asiakaspalvelupisteellä on ystävällistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu asiakaspalvelupisteellä on nopeaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myyjä toivottaa sinulle lopuksi: mukavaa päivää! , hyvää viikonloppua! tai muun vastaavan toivotuksen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Mitä toivoisit palvelulta asiakaspalvelupisteellä?

11. Oletko käyttänyt pikakassaa?

- Kyllä
 En

12. Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen Kyllä, Kerro mielipiteesi pikakassasta uutena palvelumuotona Prismassa?

13. Yhteystiedot lahjakortin arvontaa varten

Nimi	<input type="text"/>
Osoite	<input type="text"/>
Paikkakunta	<input type="text"/>
Postinumero	<input type="text"/>
Sähköpostiosoite	<input type="text"/>
Puhelinnumero	<input type="text"/>