



SCHLACHTHOFSTRASSE 12, POSTFACH, CH-9015 ST. GALLEN

MEDIENINFORMATION

Mit dem HappyOrNot-System optimiert Top CC seine Serviceleistungen stetig
TopCC Kunden können täglich ihrer Zufriedenheit Ausdruck geben

St. Gallen, 23. Juni 2016 – Seit gut einem Jahr können die Kunden in allen 11 TopCC Abholmärkten beim Ausgang ihrer Zufriedenheit Ausdruck geben, indem sie die Serviceleistungen mit dem Drücken eines entsprechenden Smiley-Buttons bewerten. Aufgrund dieser Bewertungen ist es TopCC möglich, seine Prozesse laufend anzupassen und zu optimieren. Das HappyOrNot-System stammt ursprünglich aus Finnland und wird in der Schweiz seit vier Jahren vor allem im Detailhandel angewendet.

Beim Ausgang jeder TopCC Filiale können die Kunden auf einem HappyOrNot-Gerät durch das Drücken eines von vier Smiley-Buttons ihrer Zufriedenheit über den Service Ausdruck geben. Die Skala reicht von „sehr positiv“, über „positiv“ und „negativ“ bis „sehr negativ“. Diese Methode, den Kunden emotional anzusprechen und ihn direkt nach seiner Befindlichkeit zu befragen, wird in vielen der grössten Detailhandelsketten weltweit erfolgreich angewendet und hat zu einer durchschnittlichen Verbesserung der Kundenzufriedenheit geführt.

Die eingegebenen Werte werden laufend online verarbeitet und ermöglichen TopCC tägliche, wöchentliche oder monatliche Analysen, je nach Wunsch. Damit sind nicht nur Vergleiche über die Servicequalität innerhalb von Tageszeiten, Wochentagen oder Monaten möglich, sondern auch Direktvergleiche zwischen den einzelnen Abholmärkten. Dominic Möckli, Geschäftsleiter TopCC ist nach einem Jahr seit der Lancierung dieses Kunden-Feedback-Systems sehr zufrieden: „Dank dem HappyOrNot-System wissen wir beispielsweise genau, zu welchen Tageszeiten mehr Mitarbeitende zur Beratung zur Verfügung stehen sollten oder wir können sofort analysieren, wo etwas schiefgelaufen ist, wenn gehäuft Negativbeurteilungen eingehen, und entsprechend darauf reagieren. Andererseits dient diese Erhebung auch der Motivation der Mitarbeitenden, die stolz sein können auf ihre Leistungen, wenn Top-Werte erzielt werden.“

Das ursprünglich aus Finnland stammende HappyOrNot-System zur Analyse der Kundenzufriedenheit wird in der Schweiz von der Firma Kühnis Handels AG vertrieben.



Beim Ausgang jedes TopCC Abholmarktes steht ein HappyOrNot-Gerät, über das die Kunden mit dem Drücken des entsprechenden Smileys ihrer Zufriedenheit mit den Serviceleistungen Ausdruck geben können.

TopCC AG, Medienstelle, Silvia Manser, Tel 071 313 76 31, medienstelle@topcc.ch
Bilder stehen unter <http://topcc.medianewsroom.net/de/>

TopCC – eine Tochtergesellschaft der SPAR Gruppe Schweiz

Die TopCC AG mit Sitz in Gossau SG ist ein Schweizer Familienunternehmen und seit über 45 Jahren erfolgreich unterwegs. Zur TopCC AG gehören 11 Cash & Carry Abholmärkte in der Deutschschweiz, es werden 450 Mitarbeitende beschäftigt. TopCC Abholmärkte bieten ein umfangreiches Sortiment, das auf die Bedürfnisse von Gastronomie, Betriebsverpflegung und Handel, wie auch von Geschäftskunden, Schulen und Vereinen abgestimmt ist. Alle TopCC Abholmärkte verfügen über eine bediente Metzgerei und eine umfassende Weinabteilung mit Fachberatung und Degustationsmöglichkeit. Für den Einkauf wird eine Kundenkarte benötigt, die unter www.topcc.ch kostenlos beantragt werden kann.