

ONOFF PANOSTAA PALVELUUN JA TULEE KOTIKÄYNNILLE

Kodinelektroniikkaketju ONOFF tulee vierailulle Espoon koteihin lähiviikkoina. Tavoitteena on kertoa ihmisille, kuinka kodinelektroniikan hankinnoista selviää vähemmällä vaivalla. Samalla esitellään ONOFFin uudet HELP-palvelut, joihin kuuluu esimerkiksi kotiin tilattava henkilökohtainen ostoneuvoja. Ruotsissa jo vuoden toimineet henkilökohtaiset ostoneuvojat ovat olleet suosittuja.

Viihde-elektroniikan myynti on Suomessa kasvanut vuodessa yli viidenneksen¹. Kasvu syntyi eritoten television digitalisoitumisesta, siihen liittyvästä television kuvakoon kasvusta ja uudesta litteästä näyttötekniikasta. Samaan aikaan kodinteknologian keskinäinen yhteensopivuus, mallivalikoima ja uudet standardit tuottavat monelle päänvaivaa. Äskettäin julkistetun tutkimuksen mukaan myös uuden teknologian myyjät ovat kiireisiä tai tietämättömiä, eivätkä osoita asiakkaan ongelmia kohtaan riittävästi kiinnostusta².

"Meidän kokemustemme mukaan kodinkoneliikkeiden myyjät mieltävät liian usein roolikseen teknisen tiedon välittämisen ja rahastamisen. Ongelmanratkaisu ja asiakkaan tarpeiden kuuntelu unohtuu liian usein," toimitusjohtaja **Jukka Rastas** tutkimusyhtiö Palvelu Plus Oy:stä kertoo. "Asiakkaalle tulisi aina kaupankäynnistä jäädä sellainen olo, että häntä on ymmärretty ja että hänen tarpeensa on tyydytetty."

Kodintekniikkaketju ONOFF haluaa omalta osaltaan helpottaa kuluttajan valintoja kodinelektroniikan hankinnoissa, esittelemällä Suomessa uuden toimintamallin. Lähiviikkojen ajan, ONOFFin HELP-henkilökunta kiertää pääkaupunkiseudun kodeissa kartoittamassa ennakoon asiakkaiden ostotoiveita ja kertomassa ONOFFin uusista HELP-palveluista. Samalla asiakas voi varata ajan henkilökohtaisen ostoneuvojen käynnille. Ostoneuvojan kanssa voi kaikessa rauhassa keskustella haluamansa laitteen hankinnasta ja sen yhteensopivuudesta nykyisten laitteiden kanssa.

"Olemme havainneet, että eritoten viihde-elektroniikan hankinnoissa asiakkaat ovat usein vaikean paikan edessä. Autamme esimerkiksi digisovittimien hankinnoissa päivittäin", kertoo ONOFFin aluejohtaja **Jani Lundell**. "Koemme asiakaspalvelun myymälätyöskentelyä laajemmaksi asiaksi. HELP-palvelut on kehitetty auttamaan asiakkaita valitsemaan heidän tarpeisiinsa sopivia laitteita ja saamaan niitä käyttöön entistä helpommin."

Henkilökohtainen ostoneuvoja kotiin

Henkilökohtainen ostoneuvoja on kodintekniikan asiantuntija, jolla on aikaa ja ammattitaitoa auttaa kaikissa kodinelektroniikan hankinnoissa. ONOFF-ostoneuvojan voi tilata kotiin tarkistamaan esimerkiksi digisovittimen yhteensopivuuden. Ostoneuvojan kanssa voidaan nopeammin runsaasta valikoimasta poimia esiin vain ne laitteet, jotka ovat relevantteja ja yhteensopivia kuluttajan tilanteeseen. Näin myymälässä kiertämiseen tai uudelleenkäynteihin kuluu vähemmän aikaa.

Muihin HELP-palveluihin kuuluvat esimerkiksi kotiinkuljetus- ja asennuspalvelut, tyytyväisyystakuu ja puhelinpalvelu. Kaikki palvelut ovat ONOFFin itsensä tuottamia ja ONOFF vastaa itse niiden laadusta. ONOFF kehittää palveluitaan jatkuvasti ja tätä varten kotona kiertävä HELP-henkilökunta, sekä myymälähenkilökunta keräävät tietoa suomalaisten tarpeista ja ostotottumuksista.

Avaa ovesi ONOFF-sanansaattajalle

ONOFF aloittaa uusien palveluiden lanseerauksen ja niistä kertomisen ONOFF-sanansaattajilla. Ensivaiheessa ONOFF-sanansaattajat kiertävät Espoossa Ison Omenan ja Sellon -myymälöiden lähistöllä seuraavien viikkojen aikana. Tämä antaa alueen asukkaille oivan tilaisuuden tutustua HELP-palveluihin, kertoa ONOFFille kodintekniikkatarpeistaan ja varata henkilökohtaisen ostoneuvojan käynnin kotiinsa.

ONOFF HELP-palvelut käynnistettiin Ruotsissa vuosi sitten. Palvelut saivat erittäin hyvän vastaanoton ja kaikkien palveluiden käyttöaste on kasvanut nopeasti. Palveluiden avulla ONOFF on löytänyt uusia tapoja olla entistä lähempänä asiakaskuntaansa.

Lisätietoja ja kuvat

Lisätietoa HELP-palveluista ja henkilökohtaisesta ostoneuvojapalvelusta, sekä palveluhinnaston löydät osoitteesta www.onoff.fi. Kuvia HELP-sanansaattajista ja ONOFF-logon voit ladata osoitteesta: <https://ds.salomaa.fi/intranouto/3ee2447180503353c7f69ab0b47d6b78/>

Jani Lundell

aluejohtaja

ONOFF Sverige AB, Suomen sivuliike

Puh. 050 303 1560

jani.lundell@onoff.se

OnOff lyhyesti

ONOFF AB on yksi Pohjosimaiden suurimmista kodinelektroniikkaketjuista , joka on toiminut yhtäjaksoisesti jo vuodesta 1982. Sillä on 66 liikettä Ruotsissa, 5 Suomessa ja 2 Virossa, sekä internet-kaupat kaikissa maissa. Yhteensä OnOff työllistää Ruotsissa, Suomessa ja Virossa yli 1200 henkilöä ja sen yhteenlaskettu liikevaihto vuonna 2006 oli n. 400 milj. euroa.

¹ Lähde: Kodintekniikka-alan yhteistyöfoorumin, Kotekin Kodintekniikkaindeksi 17.8.2007, http://www.kotek.fi/tilastot/Kotek_indeksi010607.pdf

² Lähde: Helsingin Sanomien Palvelu Plus Oy:llä teettämä mystery shopper-tutkimus, HS 26.9.2007, <http://www.hs.fi/talous/artikkeli/Kauppiat+eiv%C3%A4t+viel%C3%A4k%C3%A4nC3%A4n+osaa+myyd%C3%A4+digiboksia/1135230573363>