

Kamp mod svind blev til bedre kundeservice

Egentlig var hovedformålet at være med til at reducere svindet i forretningen. Men erfaringen viser, at systemet samtidig ikke blot øger omsætningen, men det giver også en bedre kundeservice.

<Fra sit kontor i Iværksætterhuset på Industrivej i Aulum er Kenneth Mikkelsen, chef for Vensafe Danmark A/S, med til at bekæmpe svind i landets supermarkeder, men der har vist sig adskilligt andre fordele ved at bruge det norsk-fremstillede system, som nu er at finde i en snes forretninger i Danmark:>

- Der er tre hovedargumenter for at købe en Vensafe automat. Bekæmpelse af svind er ét af dem. I automaten kan man placere de små ting, der ofte er genstand for butikstyverier. Det kan være ting som barberblade o.l. Cigaretter er også en typisk vare til Vensafe-systemet, fordi butikken så kan samle sin beholdning af cigaretter et enkelt sted fremfor enten at have dem ved alle kasser eller skulle sende kunderne en tur gennem en ny kø ved kiosken, fortæller Kenneth Mikkelsen.

Det, at kunden oplever en bedre service ved at undgå køer, er blevet et hovedargument for f.eks. Coop Danmark, der i øjeblikket er Kenneth Mikkelsens største kunde. Kæden har i en periode haft systemet til test i to forretninger og de seneste måneder er det blevet installeret i yderligere 13 Kvickly-forretninger, primært på Sjælland.

Det har givet nogle lange arbejdsdage for iværksætteren Kenneth Mikkelsen, der i dag er alene i sit firma, men håber at kunne ansætte en medarbejder til foråret.

Samtidig viser erfaringerne, at implementeringen af systemet også giver en øget omsætning af de varer, forretningen vælger at bruge automaten til.

Totalt set vil investeringen i et Vensafe-system med installationer og det hele med den øgede omsætning og det minimerede svind de fleste steder være betalt tilbage på små to år, fortæller Kenneth Mikkelsen.

Sådan fungerer det

Systemet fungerer i al sin enkelthed ved, at produkterne er erstattet af små produktkort, der sidder i et display ved hver kasselinde. Når man betaler de varer, man ønsker at købe, aktiverer kassedamen kortet, hvorefter man går til automaten.

Her aflæses det aktiverede kort, hvorefter automaten udleverer varen. Hurtigt, effektivt - og uden svind.

For forretningen har det samtidig den fordel, at man dels kan minimere varelageret, fordi varen er samlet et enkelt sted - og dels kan personalet spare tid ved opfyldningen.

Samtidig fører automaten statistik over, hvor mange enheder af den enkelte vare, der er solgt, hvilke kasser de er solgt fra osv. Samtidig sender den sms-beskeder, når der er behov for opfyldning af varer, om udsolgte varer osv.

I princippet sætter kun fantasien grænser for, hvad automaterne kan bruges til. Kenneth Mikkelsen ser her store muligheder med f.eks. taletidskort, play station-spil, chipkort til digitalkameraer osv.

Og så har man i en af forretningerne, hvor automaten er installeret, gjort en sjov erfaring:

- Her har man også puttet frimærker i automaten. Det har medført en helt vild stigning i frimærkesalget fra den pågældende forretning. Det må da også siges at være god kundeservice, for i dag er det jo et problem for mange at få fat i frimærkerne, siger han.

Hjemmekontoret blev til Iværksætterhuset

Oprindeligt drev Kenneth Mikkelsen sit firma fra hjemmeadressen, men da han fik muligheden, sagde han straks ja tak til at være med i Iværksætterhuset:

- Det at drive et firma fra et hjemmekontor kan godt være lidt af en udfordring. Du har kun dine kunder at snakke med og ikke rigtigt nogen at vende problemstillinger med.

Her er miljøet i Iværksætterhuset pragtfuldt og jeg nyder at kunne drikke en kop kaffe sammen med de andre beboere her i huset og få snakket om nogle af de problemer, vi alle har som iværksættere.

Rent praktisk er det da også rart, at der altid er nogen her i huset, hvis der kommer forsendelser o.l. til mig, når jeg er ude i marken, siger han.

Med et énmandsfirma skal Kenneth Mikkelsen selv klare alle arbejdsopgaver, lige fra de opsøgende kundebesøg over egentlige salgsforhandlinger, kontraktudformning, koordinering af opstilling, undervisning af butikspersonalet mv:

- Jeg ser frem til at få mulighed for at ansætte en medarbejder. Når jeg er alene om arbejdet kan det jo ikke undgås, at salget går i bølger. Når jeg har solgt nogle Vensafe-automater er jeg jo i en periode bundet op på levering, undervisning mv. og i den tid blive der ikke rigtigt tid til at opsøge nye kunder.

Med en medarbejder i firmaet håber jeg at kunne slippe opgaven, når systemet er solgt, hvorefter min nye medarbejder vil koordinere levering, være med ved opstilling, undervisning af personalet osv.

Det skulle gerne give en mere jævn rytme i firmaet, siger Kenneth Mikkelsen og peger på, at systemet er meget udbredt i vore nabolande:

- Der står i dag Vensafe-systemer i Norge, Sverige, Tyskland, Benelux-landene og Danmark. Alt i alt er omkring 1800 maskiner installeret i de pågældende lande - og jeg har da lagt mærke til, at man ikke har prøvet at markedsføre systemet i et land og så efterfølgende trukket sig tilbage. Så jeg tror på en god fremtid for Vensafe i Danmark, slutter han.