



Jokainen asiakas ja tuote on tärkeä

Keskellä Kittilän kirkonkylää sijaitseva K-Supermarket Kittilä on luonteva ostospaikka Länsi-Lapin tuntureille suuntaavalle matkailijalle. Se on valittu useamman kerran Pohjois-Suomen parhaaksi K-Supermarketiksi, ja kauppias Aarni Valkonen sanoo, että hyvän asiakaskokemuksen eteen tehdäänkin kovasti työtä.



Lappilaisia erikoisuuksia

Valikoimaa kehitetään jatkuvasti henkilökunnan ideoinnin ja asiakkaiden toiveiden perusteella. Valkosen mielestä on tärkeää, että asiakas saa kaupasta kaiken mitä tarvitsee ja voi vaikuttaa kaupan valikoimaan meän kauppa -ajatuksella. Kun asiakas lähtee kaupasta, hänen mielessään tulisi olla ajatus, että olipa kiva käydä.

- Paikallinen asiakas on toimintamme kulmakivi, mutta luonnollisesti matkailusesongit tuovat meille piristystä. Lappilaiset erikoisuudet, joita ei välttämättä löydä etelän kaupoista, ovat matkailijoille tärkeitä tuotteita. Olemme tehneet paljon työtä löytääksemme lähialueiden parhaat porotuotteet. Meiltä saa esimerkiksi poronkristystä, jolla on tyytyväisyystakuu, Aarni toteaa.

- Leipäjuustot, Lapin marjat, puikulaperunat, paikallisten leipomoiden rieskat, rautu sekä erilaiset säilykkeet lappilaisista raaka-aineista ovat myös tärkeitä tuotteita, mutta lopulta matkailijakin ostaa kuitenkin pääosin samaa perusruokaa, mitä paikallisetkin. Erilaisia nopean syömisen eväitä, kuten patonkeja ja valmiita leipiä ostavat niin ohikulkijat kuin kittiläläisetkin, mutta niiden menekki korostuu kuitenkin selkeästi vaihtopäivinä.

Verkkokauppa on tullut jäädäkseen

Herkkutori on kaupan sielu, tapaamispaikka ja infopiste, jossa kannattaa kysellä rohkeasti ruokavinkkejä. Siellä palvelevat myyjät ovat aidosti kiinnostuneita ruoanlaitosta ja jakavat mielellään osaamistaan. Kun siellä avaa suunsa, voi saada kokkailuunsa sekä uusia makuja että helpottavia vinkkejä.

- Kasvisten ja yrttien rooli ruoanlaitossa on lisääntynyt valtavasti, joten pidämme hedelmä- ja vihannesosaston aina tuoreena ja runsaana. Lisäksi meiltä löytyy monipuolinen valikoima ruokia ja raaka-aineita erikoisruokavaliointiin sekä hyvä valikoima erilaisia välipaloja ja ravintolisiä kuntoilijoille ja ulkona liikkujille.

- Kuten jokainen asiakas, myös jokainen tuote, mitä olemme hyllyihimme valinneet, on tärkeä. Pienikin puute hyllyssä voi aiheuttaa suuren pettymyksen, lapselle se voi olla tikkari tai leipojalle hiivapaketti. Siihen pyritään, että kun asiakas tulee kauppaan ostoslistan kanssa, kärrystä löytyy kassalla kaikki, mitä listalla oli.

- Verkkokauppa on lisääntynyt, ja se on tullut jäädäkseen. Meiltä saa tuotteille kotiinkuljetuksen, ja verkkokaupasta, osoitteesta k-ruoka.fi, tilaamalla saa loma-asuntoon jopa tuoreet hedelmät hedelmäkoriin sekä ruoat jääkaappiin aseteltuna odottamaan saapujia. Niinpä ei haittaa, vaikka matka venyisi pitkälle iltaan tai yöhön, koska ruoat odottavat mökillä lomalle tulijaa.

Tällaisista pienistä asioista koostuu Aarnin mielestä se, että asiakas on tyytyväinen, ja tyytyväiset asiakkaat ovat kauppiaille voimavara, joka motivoi tekemään asioita koko ajan paremmin. Asiakkaan odotuksiin kannattaa vastata, mutta on aina parempi, jos ne voi ylittää, ja se pieni bonus kaiken päälle voi olla niinkin yksinkertainen asia kuin tervehdys ja kuulumisten vaihto.

(Teksti ja kuva: Timo Koivisto)