

Klantvriendelijkheid bij AH

Proeverijen als
extraatje voor
bezoekers

NIJKERK - De medewerkers van Albert Heijn Nijkerk hebben afgelopen vrijdag de laatste hand gelegd aan de metamorfose van de bloemenafdeling.

door Maureen van Goethem

Bij elke Albert Heijn is er een vulploeg die zorgt dat de klant in alle rust kan genieten van een perfect gevulde winkel. De kassamedewerkers zorgen dat het afrekenen vlot verloopt. Naast hen is er altijd nóg iets: gastheer of gastvrouw van Albert Heijn. Iedereen draagt bij aan een gastvrije winkel waar klanten met plezier en vol vertrouwen boodschappen doen.

Albert Heijn Nijkerk onderscheidt zich ten opzichte van concurrenten, maar ook andere AH-winkels. Dit uit zich onder meer in de gastvrijheid en persoonlijke touch van de medewerk(st)ers. „Wij zijn natuurlijk een franchise-winkel en dat brengt ook voordelen met zich mee. Ik denk dat wij een flinke stap verder gaan met ons personeel, door een gedegen interne opleiding en klantgedrevenheidstrainingen,” zegt supermarktmanager Stefan van Barneveld. „Klantvriendelijkheid is de basis en klantgedrevenheid is net even een stapje verder willen gaan.”

Ron Nijdam, assistent-supermarktmanager, beaamt dit: „Het oprecht klantvriendelijk willen zijn. Niet omdat wij zeggen dat ze het moeten doen, maar het moet



Bij Albert Heijn staan de medewerkers altijd klaar voor de klant.

uit henzelf komen. Als je vriendelijk bent tegen een klant, dan krijg je ook vriendelijkheid terug.”

De medewerkers moeten zichzelf afvragen waarom ze in de winkel staan. „Ben je een gewone verkoper of wil je iemand helpen met wat je verkoopt. Heb je dat nog niet onder de knie, dan trainen wij dat. Wanneer een medewerker speciale kwaliteiten heeft, wordt de kans op door groei vergroot.”

Kratje bier

Albert Heijn Nijkerk heeft meerdere teams in de winkel die onder

leiding staan van een teamleider. Zij zijn op een moment om de tafel gaan zitten om te kijken hoe zij de klant nog beter van dienst kunnen zijn. De hulp bij het op de kar zetten van een kratje bier of om mee te lopen naar een schap, of netjes antwoord geven op een vraag van een klant. „Input is altijd mogelijk”, aldus Nijdam.

Albert Heijn Nijkerk verrast de in de winkel aanwezige klanten met proeverijen vanaf het kookeiland en demonstratiemeubels. Nijdam: „Iedere week worden er in onze winkel verscheidene ge-

rechten klaargemaakt. Op vrijdag worden er diverse gerechten gekookt uit de Allerhande, uit de Albert Heijn menu-suggesties of zomaar uit het creatieve brein van onze kok.”

Gewoon om eens kennis te maken met iets anders”, zegt Van Barneveld. „Maar wellicht brengt het iemand op een idee wat te eten diezelfde avond.”

Albert Heijn Nijkerk,
Frieswijkstraat 72,
3862 BM Nijkerk,
Tel.: 033-2453332