



JOHANNES FOG: MERE TID TIL RÅDGIVNING OG KUNDESERVICE

I starten af 2018 installerede Fog elektroniske prisskilte som et pilotprojekt i den første trælast og byggecenter på Sjælland. Nu er der gået et år og der er kommet mere tid til rådgivning og kundeservice. En anden sidegevinst er tilliden, som kunderne har til at priserne er korrekte. Baseret på de gode erfaringer vil Fog implementere elektronisk prisskiltning i de resterende forretninger.

Hos Johannes Fog finder man alt til huset og haven. Kunderne bliver mødt af personale, der står klar med kvalificeret og professionel rådgivning – noget personalet har fået bedre mulighed for efter implementeringen af elektroniske prisskilte. Op til kampagneskit var der førhen meget arbejde for personalet. Nu kører det hele i stedet fuldstændig automatisk og det er langt mere effektivt, forklarer Jimmy Thesbo, der er forretningsfører hos Fog i Farum og tilføjer:

- I starten handlede det om at få det etableret med processerne. Nu er der gået et år og det første jeg tænker er, at der er blevet skabt tillid mellem kunderne og priserne. Uroen omkring eventuelle prisfejl

er helt væk. Det de ser på hylden, er også det de ser i kassen – det giver en stor ro i hverdagen.

EFFEKTIVISERINGER OG FORBEDRET KUNDEOplevelSE

I Fog arbejder man efter "strategi 2020" med både en forbedret kundeoplevelse og effektiviseringer, så forretningen kan være 100 % fit. Implementeringen af elektroniske prisskilte er et naturligt element i denne strategi, fortæller økonomidirektør hos Fog, Mads Hvelplund, og uddyber:

- I forhold til kunderne sikrer det, at vi altid har den korrekte pris på hyldeforkanten og at vi har en letlæselig hyldeforkant. På effektiviseringsfronten betyder det, at medarbejderne ikke skal bruge ressourcer på at skifte papirhyldeforkanterne, men i stedet kan bruge tiden på at servicere vores kunder. Endeligt giver elektroniske prisskilte os mulighed for hurtigt at kunne tilpasse priser hvis markedsforholdene ændrer sig.

Fog implementerede elektronisk prisskiltning (ESL) som pilotprojekt i Farum. På baggrund af erfaringerne herfra, vil Fog implementere ESL i de resterende forretninger.

- Baseret på de gode erfaringer, vi har opnået med ESL og pilotprojektet i Farum, vil vi i 2019 implementere i Hørsholm, Herlev, Værebrog og Vordingborg. Vi forventer, at vi i 2020 vil implementere i de resterende forretninger, så de alle – også på dette område – går forrest, fortæller Mads Hvelplund afslutningsvis.



JOHANNES FOG

Johannes Fog blev grundlagt i 1920 og består i dag af et Bolig & Designhus og ni Træløst & Byggecenter-butikker fordelt i hele Nordsjælland – i Hørsholm, Fredensborg, Kvistgård, Helsingø, Lyngby, Ølstykke, Herlev og Farum. Derudover har Johannes Fog en butik mere sydpå i Vordingborg. Johannes Fog driver også webbutikken www.johannesfog.dk med over 10.000 varer online.