



## JOHANNES FOG: MEHR ZEIT FÜR BERATUNG UND KUNDENSERVICE

*Anfang 2018 führte die dänische Baumarktkette Fog elektronische Regaletiketten als Pilotprojekt im ersten Holz- und Baumarkt auf Seeland ein. Jetzt, ein Jahr später, ist klar, dass es dadurch mehr Zeit für Beratung und Kundenservice gibt. Als weiterer Vorteil zeigt sich das Vertrauen der Kunden, dass die Preise korrekt sind. Aufgrund dieser guten Erfahrungen wird Fog nun auch in den verbleibenden Filialen elektronische Regaletiketten einführen.*

Bei Johannes Fog finden Sie alles für Haus und Garten. Für die Kunden stehen Mitarbeitern mit qualifizierter und professioneller Beratung bereit – etwas, wofür die Belegschaft nach der Einführung der elektronischen Regaletiketten mehr Zeit zur Verfügung hat. Davor hatten die Mitarbeiter oft viel zu tun bis die neuen Werbeaktionen gestartet waren. Jetzt läuft das alles vollautomatisch ab und ist viel effizienter, erklärt Jimmy Thesbo, Business Manager bei Fog in Farum, und fügt hinzu:

Anfangs ging es darum, es in die Prozesse zu etablieren. Jetzt, nach einem Jahr Erfahrung, kommt mir als erstes in den

Sinn, dass sich ein großes Preisvertrauen bei den Kunden entwickelt hat. Die Unsicherheit über Preisfehler ist komplett verschwunden. Was sie am Regal sehen, steht auch auf der Kasse – das entlastet uns täglich.

## STRATEGIE 2020: OPTIMIERUNG DER EFFIZIENZ UND VERBESSERTE KUNDENERFAHRUNGEN

Bei Fog wurde das Konzept „Strategie 2020“ entwickelt, um sowohl die Kundenerfahrungen zu verbessern als auch die Effizienz. Die Einführung von elektronischen Regaletiketten bindet sich ganz natürlich in die Strategie ein, sagt der Finanzchef bei Fog, Mads Hvelplund, und führt aus:

In Bezug auf die Kunden versichern die elektronischen Regaletiketten, dass wir immer den richtigen Preis am Regal anzeigen und dieser dazu klar lesbar ist. In der Effizienz bedeutet der Wechsel, dass die Mitarbeiter nicht mehr Ressourcen aufwenden müssen, um Papieretiketten zu tauschen und sich stattdessen mehr um unsere Kunden kümmern können. Zuletzt erlauben es die elektronischen Regaletiketten die Preise schnell anzupassen, sobald sich das Marktumfeld verändert.

Die Filiale in Farum testete die elektronischen Regaletiketten (ESL) als Pilotprojekt. Aufgrund dieser Erfahrungen wird Fog ESL in allen übrigen Filialen einführen.

Durch die guten Erfahrungen, die wir mit ESL bei unserem Pilotprojekt in Farum gesammelt haben, werden wir 2019 die ESL-Lösung auch in unseren Filialen in



Hørsholm, Herlev, Værebrog and Vordingborg einführen. 2020 sollen die verbleibenden Filialen dazukommen, damit wir – auch auf diesem Gebiet – die Führung übernehmen, schließt Mads Hvelplund.

## **JOHANNES FOG**

Johannes Fog wurde 1920 gegründet. Heute besteht die Baumarktkette aus einer Wohn- und Designhaus-Filiale sowie neun Holz- und Baumärkten in Nordseeland - in Hørsholm, Fredensborg, Kvistgård, Helsingør, Lyngby, Ølstykke, Herlev und Farum. Darüber hinaus hat Johannes Fog eine Filiale in Vordingborg in Südseeland und betreibt den Webshop [www.johannesfog.dk](http://www.johannesfog.dk) mit mehr als 10.000 Artikeln.