

Lehtovirta hakee uutta reipasta otetta

Kodinkonekauppa uudistaa palveluaan

Jaakko Leinonen
FORSSAN LEHTI

FORSSA Ensi vuonna 50 vuotta Forssassa täyttävä Lehtovirran kodinkonekauppa on uudistanut itseään koko tämän vuoden. Alkuvuodesta Lehtovirta&Co vaihtoi markkinointiketjua Tekniset-ketjusta Expert-ketjuun. Toimitusjohtaja **Kari Lehtovirta** sanoo, että siirto Euroopan suurimpaan kodinkoneketjuun on ollut hyvä ratkaisu.

– Vanhalla ketjulla ei panostanut tarpeeksi markkinointiin, joten omat markkinointikustannukset nousivat meillä koko ajan. Myös vanhan ketjun pienuuden vuoksi vuosialennukset olivat vaatimattomia ja rassasivat tulosta. Expert-ketjun keskusvaraston myötä rahi- ja vakuutusmaksut ovat pienentyneet ja toimitukset Forssaan nopeutuneet, Lehtovirta sanoo.

Koko tämän vuoden kestänyt uudistuminen käynnistyi

ketjun vaihdolla vuoden alussa. Expert-ketjuun vaihto merkitsi myymälän uudistamista niin sisältä kuin ulkoa. Uudistuneessa yli tuhannen neliön myymälässä eri kodinkoneryhmät ovat nyt selkeämmin ja paremmin esillä kuin aikaisemmin. Syksyn ajan on panostettu henkilökunnan osaamiseen ja sen hyödyntämiseen. Palveluremontti on ulottunut aina myyjien asiakastyöhön.

– Asiakkaat huomioidaan nyt paremmin ja he saavat parempaa palvelua alusta loppuun. Meidän palvelulupaukseeimme kuuluvat myös laitteiden asennukset asiakkaan kotiin. Meillä on omat kuljettajat, jotka asentavat kodinkoneet paikalleen, Lehtovirta sanoo.

Lehtovirta on täyden palvelun kodintekniikan liike, joka myy myös Stigan puutarhakoneita ja Helkama-polkupyöriä. **Lahtelaisen** konsulttiyrityksen TosiMuutos Oy:n liikkeenjohtajan konsultin **Heikki Sjöblomin** opissa on ollut koko

kymmenen hengen henkilöstö.

– Olemme hakeneet asiakaspalveluun reippaampaa otetta. Myyntiprosessin tehon lisäämisen lisäksi olemme etsineet keinoja kannattavuuden parantamiseen. Kilpailu alalla on kiristynyt ja ala on muutoksessa, Sjöblom sanoo.

Expert-ketjulla on myös verkkokauppa, jonka kautta ostetut tuotteet voidaan ohjata noudettavaksi ja asennettavaksi Lehtovirran liikkeen kautta.

Uuteen Expert-ketjun palvelukonseptiin kuuluu myös asiakkaan mahdollisuus saada apua puhelimella vuorokauden ympäri jokaisena viikon päivänä. Puhelimen kautta voi kysyä neuvoa yllättäviin ongelmiin laitteiden käyttöönnotossa.

Kodinkonekauppaan ovat mukaan tulleet myös vakuutukset, joka ostetaan kaupan yhteydessä korvaamaan esimerkiksi kännyköiden kastumiset, läppäreiden putoamiset pöydältä, ukkosvauriot ja tuotteiden normaalista ku-



Liikkeenjohtajan konsultti Heikki Sjöblom (vas.) ja toimitusjohtaja Kari Lehtovirta arvioivat kodinkonekaupan olevan muutoksessa. Erikoisliikkeessä panostetaan palveluun ja asiakkaiden kohtaamiseen.

lumisesta vakuutusaikana aiheutuneet rikkoutumiset takuuajan ulkopuolella.

TosiMuutoksen koulutuksessa on käytetty apuna myös

testiasiakkaita, joilta saatu palaute myynnin sujumisesta on ollut positiivista.

Lehtovirta pitää tärkeänä,

että myyjä kartoittaa asiakkaan tarpeet kodinkoneelle ja etsii tähän parhaan ratkaisun. Pientä, 299 euron hintaista pesukonetta ei voi suositella

suuren lapsiperheen pyykinpesuun. Myös lisääntyvä tietotekniikka ja kodeissa yleistyvät langattomat verkot lisäävät asiakkaiden tarvetta saada

ajanmukaista tuotetietoa. Televisiosta on tullut jo kotien tietotekniikkakeskuksia, jotka toimivat yhteen vaikkapa sylimikron kanssa.