



تأسست موريسونز منذ أكثر من 100 سنة، وبدأت بمحل صغير في سوق برادفورد. لقد كانت تجارة عائلية منذ ذلك الحين. تحت قيادة السير كين موريسون من العمر 55 عاما، حتى تقاعده في عام 2008، نمت الشركة بشكل مطرد "من محل صغير في السوق إلى متجر. مع أكثر من 450متجرا، هو الآن رابع أكبر سلسلة متاجر المواد الغذائية في المملكة المتحدة.

التمييز بين الأعمال

بين محلات السوبر ماركت الكبيرة، العديد من الميزات تجعل موريسونز تبرز وتمييزه عن المنافسين. من خلال تشجيع "مقاربة جديدة" والتزامها بالاستدامة، العملاء تصبح على بينة من ان الغذاء طازج وحرصها على البيئة. موريسونز يحمل سيطرة كبيرة من سلسلة التوريد المعروفة باسم 'ميدانية إلى مفترق' النهج. ونتيجة لذلك تمتلك المزيد من السيطرة على جودة منتجاتها.

هذا يساعد على خلق ميزة تنافسية. يتم تحديد مصدر المنتجات الطازجة محليا كلما كان ذلك ممكنا، وهو ما يتم معالجتها في مرافق التصنيع الخاصة بموريسونز ". يتم تسليم المنتجات الطازجة إلى مستودعات التحكم في درجة حرارته الخاصة ومحطات التعبئة في المملكة المتحدة والخارج. ثم يتم نقل المنتجات بعناية لمخازن البلاد. هذا التكامل الرأسي يسمح موريسونز لدعم المنتجين المحليين والمزارعين في المملكة المتحدة.

تحقيق الميزة التنافسية

موريسونز توظف الجزارين أكثر تخصصا، باعة السمك والخبازين من أي من محلات السوبر ماركت الأخرى الرائدة في المملكة المتحدة. وينعكس تركيز الأعمال الجديدة والمبتكرة موريسونز "في مقاربتها للتجديد. في عام 2010 كان يعمل فيها أكثر من 131,000 شخص الذين خدموا أكثر من 11 مليون عميل في كل أسبوع. ويقدم فرص وظيفية في مجموعة متنوعة من المجالات بما في ذلك الخدمات اللوجستية والتصنيع والصفقات متخصص، تقنية المعلومات والتسويق والتمويل.

موريسونز تفخر على نهج مخصص للتقدم الوظيفي من خلال نهج "shop floor to top floor". موريسونز هو لديه حماس قوي حول إنشاء وظائف جديدة للمواهب الجديدة. وينعكس هذا في هدفها لجذب 1000 من الشباب الجديد للانضمام الى الفريق في العام المقبل. فاز موريسونز صاحب العمل للجائزة في حفل توزيع جوائز الذهب البقال 2011. وهذا يدل على التركيز الذي تضعه على زملائه وقدرتهم على تقديم المنتجات الطازجة وخدمة العملاء الاستثنائية.

وتظهر دراسة الحالة هذه كيفية استخدام موريسونز خدمة العملاء لتمييز نفسها عن منافسيها، وتحفيز زملائه ومساعدة رجال الأعمال على النمو.

خدمة العملاء

خدمة العملاء عالية الجودة هي وسيلة أساسية في أي عمل يمكن تمييز نفسها عن آخر. استراتيجية خدمة العملاء موريسونز "بسيطة: لتقديم أفضل خدمة العملاء من خلال تطوير الزملاء الأفضل تدريبا ودوافع ضمن بيئة حيث تتنافس أكبر محلات السوبر ماركت الكبيرة للحصول على حصة في السوق. متخصص في متجر الجزارين، الخبازين وباعة السمك يعمل على شارع السوق موريسونز "الضمان للعملاء الحصول على خدمة شخصية من تدريب المهني. من خلال بناء مستويات عالية من رضا العملاء، وموريسونز يخلق ميزة تنافسية كبيرة.



الوصول لخدمة العملاء

لتقديم أفضل خدمة العملاء، يحتاج إلى العمل لمعرفة ما يتوقعه عملائها منه ومن ثم تلبية هذه التوقعات. رضا العملاء هو أمر حيوي للحفاظ على الزبائن سعداء ولاء لرجال الأعمال. انها غالبا ما تكون فعالة أكثر من ذلك بكثير من حيث التكلفة للاحتفاظ العملاء. موريسونز يحقق ذلك من خلال تقديم المنتجات والخدمات، من خلال شارع السوق لها، التي لا يتم تقديمها من قبل منافسيها وبالتالي تحقيق أقصى قدر من المحافظة على العملاء.

وقد موريسونز استثمرت بكثافة في تدريب وتطوير الزملاء لتوليد خدمة عملائها جودة عالية وجذبت المزيد من الزبائن في العام الماضي من أي وقت مضى. وهذا يدل على أن العملاء موريسونز "أصبحت أكثر ارتياحا مع تركيزها على خدمة شخصية وكفاءة وموثوقية وجودة ونضارة. جودة خدمة العملاء تضيف قيمة لأنه يحسن تجربة العملاء، مما يجعلهم يشعرون بقيمة وبالتالي أكثر عرضة للتكرار العملاء.

يتوقع العملاء أن الكرم والحصول على مساعدة الزملاء ودية ومفيدة. انهم بحاجة الي معلومات واضحة وجيدة و خدمة ما بعد البيع. كما يريدون التعامل مع استفساراتهم بكفاءة وسرعة ودقة. وهي تسعى الي القيمة مقابل المال ومستويات عالية من اجل المعرفة والخبرة.

عناصر خدمة العملاء

أربعة عناصر رئيسية في مجال خدمة العملاء هي:

•معلومات - وهذا يشمل المعلومات المقدمة مباشرة للعملاء عن طريق الزملاء والتفاصيل الواردة في المواد المنشورة مثل المواقع، والتغليف، والكتالوجات والنشرات. في متجر، واتجاهات وعلامات لمنتجات تتيح للعملاء للتنقل من خلال تخزين أكثر فعالية.

•الاهتمام التخصصي - يجب أن تكون المشورة دقيقة، متوفرة عند وحينما يحتاج العملاء إلى أنه ومن الزملاء الذين يعرفون ما الذي يتحدثون عنه. في موريسونز، وهذا يشمل المتخصصين مثل الجزارين وباعة السمك الذين يقدمون المشورة بشأن أفضل اللحم أو السمك للقوائم المختلفة وكذلك كيفية طبخ بشكل مناسب بالخبرة تدريب.

•خدمة ما بعد البيع - وهذا يشير إلى جميع مناطق إشراك العملاء مرة واحدة اتخذت بيع المكان. ويشمل التعبئة والتغليف، والضمانات، والشكاوى، والمبالغ المستردة والتبادلات. في موريسونز والزملاء مفيدة وودية تقديم تجربة الخروج استثنائية للمساعدة في الاحتفاظ بالعملاء.



•الراحة - وهذا يشمل الموقع من المتاجر، وسهولة الوصول ومواقف السيارات، وتوافر وسائل النقل العام وطرق مناسبة لدفع، مثل النقد، وبطاقة و'الرقائق والرقم السري' المرافق. في موريسونز، وتكرس 5٪ من جميع مواقف السيارات لحاملي الشارة الزرقاء لتعزيز إمكانية الوصول لذوي الإعاقة معترف بها.

قياس خدمة العملاء

يقيس موريسونز خدمة العملاء بعدد من الطرق. القياس الكمي في كثير من الأحيان يحدث من خلال الدراسات الاستقصائية للخروج في كل مخزن كل شهر. القياس النوعي غالبا ما يحدث من خلال وسائل مثل محلات الغامضة، والذي يسمح بجمع آراء العملاء والتعليقات.

وبطاقة "موريسونز ميل" تمنح مكافآت مستخدمي محطة البنزين العادي الذي جمع نقطة من شراء الوقود مع قسائم للتسوق في متجر. وهذا يساعد على الاحتفاظ ولاء العملاء من خلال مكافأة لهم بانتظام لتكرار عمليات الشراء.



يركز موريسونز على خدمة العملاء من خلال مبادرة تسمى 'HOT' التي تقف على 'Hello, Offer, Thank-you'. ويهدف محور 'HOT' لتحقيق 'الزملاء والعملاء أقرب جنبا إلى جنب

مع الهدف الرئيسي ل: "موريسونز وضع خبرات مجزية لخلق علاقة قوية بين العميل والمخزن.

فلسفة HOT

يتم تطبيق فلسفة 'HOT' من قبل جميع الزملاء في جميع المتاجر لتقديم أعلى جودة ولتكون الرائدة في صناعة خدمة العملاء. ويتم تشجيع الزملاء للحديث والاندماج مع العملاء لتقديم تجربة خدمة العملاء شخصية حقا - "chat as you stack" و "talk as you walk."



يمكن لبرامج الاتصال والتدريب لبدء تنفيذ هذه المبادرة أن تكون مكلفة. فوائد خلق بيئة حيث الزملاء تم تدريبهم بشكل جيد لتقديم خدمة العملاء كبيرة، تفوق بكثير التكاليف المرتبطة بها. الزملاء التي تشارك وملتزمون بتسليم كبيرة لخدمة العملاء وضمن حصول العملاء على خدمة ذات نوعية أفضل.

تشجيع السلوك التي تركز على العملاء

سلوك الزملاء موريسونز "له تأثير مباشر على مستوى من خدمة العملاء التي تلقى في المخزن. لضمان اداء افضل لقدرتها ، موريسونز يوفر فرص تدريب وتطوير واسعة وحصلت مؤخرا على لقب "صاحب العمل لهذا العام" خلال حفل توزيع جوائز أسبوع أوراكل التجزئة لعام 2011 لتفانيها في تطوير المهارات الموظفين وتدريبهم. التدريب هو العملية التي يستفيد منها مباشرة العمل. فوائد تنمية الأفراد من خلال تعزيز مهاراتهم. "فلسفة" موريسونز تعلم بينما تكسب "تعني أن زملاء القائمة والمجندين الجدد يمكن الحصول على المؤهلات والخبرة أثناء العمل. هذا يفيد كلا أنفسهم والأعمال

تنمية الناس

تحدث التنمية على جميع المستويات، بما في ذلك التلمذة الصناعية ودورات لخريجي المدرسة، وبرامج في البيت ، وفرص العمل والتدريب للموظفين. في العام الماضي 48000 الزملاء تحقيق (NVQ) (QCF) المستوى 2 مهارات البيع بالتجزئة التي ساعدتها على تحسين فهمهم لخدمة العملاء بشكل فعال. يبحث دائما موريسونز عن لاعبي الفريق الذين لديهم مهارات القيادة، والعاطفة، والالتزام والنزاهة والسعي الى جعل الأموران تحدث.

تقدم أكاديمية موريسونز "الدعم والتدريب للزملاء من جميع المستويات من خريجي المدارس في المناصب العليا. الأكاديمية هي شراكة بين موريسونز والعديد من المؤسسات الأكاديمية بما في ذلك كلية إدارة برادفورد وكلية برادفورد الأعمال. وتلتزم أكاديمية لتدريب جميع الزملاء، بما في ذلك المديرين، لتقديم التميز في وظائفهم على أساس التدريب خبراء ونموذج موريسونز "لخدمة العملاء الممتازة. 70% من موريسونز "المديرين" الوطن نمت '، بعد أن تم تدريبهم من قبل المنظمة بدلا من المعينين من الخارج. موريسونز يفكر نفسها بأنها منظمة تعليمية، مما يعني أنه يتم تطوير حلول للقضايا تصبح "معرفة الشركة. هذا النهج يساعد الزملاء موريسونز "باستمرار لتحسين تجربة العملاء.

يركز موريسونز على ثلاثة مجالات:



تدريب - ضمان جميع الزملاء ان لديهم المهارات والدافع الكبير الذي يحتاجونه لتقديم خدمة العملاء. تطوير المهارات الحرفية التقليدية بما في ذلك الخبز وسفك الدماء المهارات يعني أن عملاء التمتع الطعام المعد في التمتع بأعلى مستوى.

• التدريب - تستخدم لبناء الثقة والالتزام من خلال الدعم والتوجيه والإرشاد. ومن الأمثلة على مدخلات من المدربين الرياضيين في جامعة ليدز متروبوليتان للمساعدة في تحسين الأداء من خلال تقديم خدمات أفضل للزملاء.

• الاتصالات - تستخدم للتأكد من أن جميع الزملاء على بيئة من المزايا والتغييرات. هذا يبقي الزملاء المتحمسين ان يعملوا.

النهج "فريق واحد"

الجميع في موريسونز من متجر الزملاء من خلال رئيس المكتب وعلى امتداد سلسلة التوريد هي جزء من "فريق واحد". هذا النهج يمنح المنافسة بين الإدارات على حساب تجربة العملاء. بدلا من ذلك، يعمل الجميع معا للمساعدة في توفير أفضل خدمة ممكنة. المكافآت لأعضاء الفريق تتراوح من تخفيض زميل وجوائز الخدمة الطويلة للاستفادة تقاسم الجميع لديه الفرصة للمشاركة في نجاح الأعمال التجارية على مدار العام مع دفع مبلغ مقطوع الصلة على الأرباح.

فوائد خدمة العملاء

يركز موريسونز على تطوير الزملاء من أجل إرضاء العملاء في أفضل طريقة ممكنة. ويتم تشجيع الزملاء للتواصل مع العملاء ومساعدتهم على الشعور بأنهم جزء من عائلة موريسونز ". هذا يساعد على خلق ولاء العملاء من خلال تقديم أفضل المنتجات الطازجة وخدمة العملاء الممتازة. ويتم تدريب الزملاء للمساعدة في لعب دور رئيسي في تقديم خدمة جيدة للزملاء. لذا الزملاء جزءا لا يتجزأ من الطرح خدمة العملاء وتدريبهم يساعد على تحقيق ذلك. مستويات عالية من خدمة العملاء في موريسونز يؤدي إلى رضى العملاء وتكرار التجارة، مع عدد من العملاء زيارة تخزين ما يصل 10,500,000-11,000,000 في الأسبوع.



دعم أهداف العمل

ويمكن ملاحظة أن خدمة العملاء الجيدة يغذي مباشرة إلى استراتيجيات تحسين أداء الأعمال ونمو الأعمال. والتركيز على خدمة العملاء يساعد أيضا مع الدافع. عندما تتلقى الزملاء إيجابية ردود الفعل من العملاء، وهذا يجعلها فخورة بدورها يحفزهم لتقديم أفضل خدمة العملاء.

الثناء من العملاء تغذيته للزملاء هي واحدة من النتائج الإيجابية الرئيسية لتوفير جودة خدمة العملاء لأي زميل في موريسونز.

الخلاصة



يهدف موريسونز ليكون أفضل سوبر ماركت للأغذية الطازجة لاعطائها ميزة على منافسيها. ويتحقق ذلك من خلال فريدة من نوعها 'ميدانية إلى مفترق' النهج المتكامل الذي يتيح لها السيطرة على سلسلة التوريد الخاصة بها لضمان أن الأغذية الطازجة وبأعلى جودة.

موريسونز بتدريب زملائهم من خلال مبادرات خدمة العملاء مثل 'HOT' لتصبح الخبراء الذين يمكن أن نقدم لعملائنا أفضل مستوى ممكن من الخدمة. برامج التدريب والتطوير خلق بيئة حيث الزملاء قادرون على تقديم خدمة العملاء الاستثنائية.

يهدف موريسونز لتدريب الزملاء الذين لديهم الحافز وفخور الذين يعملون ل، بدعم من الإدارة التي تتفهم وتقدر شعبها. وهذا يساعد الجميع يشعر جزء من الأسرة، وإعلاء القيم الأسرية وتقاليد العمل التي تركز على الأسرة. كما يقول موريسونز: "إنه شعور مختلف لعملائنا لأنه شعور مختلف لموظفينا مختلفة."