



"Arvostan suomalaisuutta, kotimaista kalaa pitää olla tarjolla eikä jotain kaukaa tuotuja."

Hätäla saa kiitosta tuotteistaan ja myynnin asiakaspalvelusta

Perinteikäs oululainen neljännen polven perheyrittäjä on tunnettu laadukkaista kalatuotteistaan. Hätäla saa b-to-b-asiakkailtaan kiitosta etenkin myynnin asiakaspalvelusta ja yhteydenpidosta. Näin todettiin, kun Hätäla toteutti kauppaketjujen päättäjille ja kalatiskien vastaaville asiakastytytyväisyystutkimuksen.

Tutkimukseen vastasi 202 asiakasta ja sen toteutti Innolink Research Oy.



Mitä teille tulee ensimmäisenä mieleen Hätälän tuotteista?



Myynnille kiitosta!

Hätälän myynnin toiminta on saanut toistuvasti asiakastytytyväisyystutkimuksissa erittäin myönteistä palautetta eikä tämä vuosi tee poikkeusta. Myynnin toimintaa ja asiakaspalvelua kiitellään toimivaksi ja tuoteryhmään sopivaksi. Työtä tehdään asiantuntemuksella ja asiakasta ymmärtävällä, persoonallisella otteella.

"Tykkään asiakaspalvelusta jota saamme, puhelu on aina iloinen tapahtuma."

"Kiitos, on tosi miellyttävää asiakaspalvelua, olen tosi tyytyväinen."

"Hyvät laadukkaat tuotteet ja en voi tarpeeksi korostaa tämän meidän myynti-työtehtävien henkilön pätevyyttä, on kyllä mies paikallaan."

(Kuva Oulun kauppatorilta: Hätälällä kokemusta hyvästä asiakaspalvelusta jo vuodesta 1938)

Hyväkin voi vielä parantaa

Myynnin kaikki arvioitut osatekijät saavat asteikolla 1-5 korkeita arvioita välille 4,5-4,6.

Tänä vuonna ovat jo aiemminkin hyvistä arvioista parantuneet myynti-henkilöstön tavoitettavuus, ongelma- ja muutostilanteiden hoitaminen sekä lupausten pitäminen. Myös tilaus- ja toimitusmuutosten joustava hoitaminen on vastaajien mielestä entistä parempaa.

Yhdeksän kymmenestä vastaajasta myös tietää yhteyshenkilönsä. Osa vastaajista toivoo kuitenkin vieläkin aktiivisempaa yhteydenpitoa.

Myyntihenkilöstön palvelualltius ja ystävällisyys

4,6

Myynti-henkilöstön ammattitaito

4,5

Myynti-henkilöstön tavoitettavuus

4,5

Ongelma- ja muutostilanteiden hoitaminen

4,5

Lupausten pitäminen

4,5

Asteikko: 1= ei niin hyvää.. 5= erittäin hyvää



Suosittelijat (66%) Neutraalit (31%) Arvostelijat (3%)

Hätälän NPS on 64. Vastaajista 66 % antoi Hätälälle suosittelevan arvosanan 9-10 asteikolla 0-10 (2018: 65 %). Arvostelijoiden eli arvosanan 0-6 antaneiden määrä on pieni, vain 3 prosenttia.

Net Promoter Score eli NPS -menetelmällä pyritään ennustamaan vastaajien todennäköisyyttä suositella yritystä muille. Vastaajat luokitellaan vastausten perusteella arvostelijoihin (0-6), passiivisiin (7-8) ja suositteleviin (9-10). NPS-luku lasketaan vähentämällä suosittelevien osuudesta arvostelijoiden osuus.



Kalastajalle kiitos!

Hätäla toteutti koko viime vuoden kestäneen Kalastajalle kiitos-kampanjan, jonka tavoitteena oli edistää kotimaisen luonnonvaraisen kalan käyttöä ja kalastajan ammatin arvostusta. Hätäla lahjoitti kampanjan tuloksena 100 000 euroa suomalaisten kalastajien elinkeinon tukemiseen.

Vastaajat kokivat kampanjan olevan hyvällä asialla ja olleen näkyvimmillään kampanjavuoden alkuvaiheessa, erityisesti televisiomarkkinoinnin myötä. Markkinointia ja tiedottamista kotimaisen kalan käytöstä toivotaan edelleen jatkettavan, joskin moni on huolissaan kotimaisen kalan saatavuudesta talviaikana. Usea harmitteli myös, että kuluttajarajapinnassa kampanjan huomioiminen saattoi jäädä koronan varjoon.

Kampanjan oli huomannut **62 prosenttia** vastaajista.



Markkinointi kiinnostaa

Kiitos!

Hätäla kiittää palautteista ja jatkaa toimintansa kehittämistä.

"Olemme ilahtuneita positiivisesta palautteesta ja välittämme kiitokset etenkin myynnille. Tulokset ovat erittäin hyviä ja haluamme pitää asiakastytytyväisyyden jatkossakin tällä tasolla niin Suomessa kuin maailmalla."

Riku Isohätäla, toimitusjohtaja Hätäla Oy



Avoimissa kehittämistoiveissa toivotaan markkinointia, tiedottamista ja kampanjoita lisäävän. Etenkin uutuustuotteista vastaajat kaipaavat enemmän tietoa. Toimitusrytmiä ja toimituksia toivotaan samoin kehitettävän edelleen vastaamaan erikoisten ja eri puolilla Suomea toimivien kauppojen tarpeisiin.