

Hedehusene den 7. december 2011

Kunderne peger på Profil Optik som bedst i detailhandlen

En uvildig undersøgelse af kundernes tilfredshed med 78 af landets største detailkæder placerer Profil Optik på førstepladsen i 2011. På andenpladsen finder vi Irma med Mr. på tredjepladsen.

Trods en kæmpe omstilling gennem de seneste år fra frivillig kæde til kapitalkæde og med en udskiftning af mange af de tidligere ejere med nye butikshefer, er det ikke alene lykkedes Profil Optik at holde fast i en høj kundetilfredshed, den er vokset.

Efter sidste år at have indtaget tredjepladsen, vinder Profil Optik i år detailkædernes kundetilfredshedspris. Det viser undersøgelsen fra interresearch.dk, som baserer sig på 7.073 besvarelser. Tilfredsheden blandt kunderne er så stor, at næsten tre ud af fire direkte vil anbefale Profil Optik til familie og venner.

”Vi er yderst tilfredse med, og også lidt stolte over, at det er lykkedes os at forbedre vores position i kundernes øjne - trods finanskrisen og et generelt faldende detailsalg, hvor omdrejningspunktet i al markedsføring er (lav)pris,” siger adm. direktør Jørgen Nielsen fra Profil Optik, der har fastholdt sin strategi med fokus på høj kvalitet og service til matchende pris.

En frivillig kapitalkæde

”Da Profil Optik for få år siden blev omdannet til kapitalkæde besluttede vi, at vi ville være markedets eneste **frivillige** kapitalkæde. I det lå en udstrakt grad af lokalt ”selvstyre” til den enkelte butik og dermed et stærkt lokalt tilhørsforhold. Samtidig var der et klart krav om ansvarlig ledelse på alle niveauer.

Profil Optik har vokset sig stor og stærk i en familiekultur præget af en klar fordeling af både roller og ansvar. Det fundament bygger vi stadig vores virksomhed på, for det er en kultur, hvor alle medarbejdere tager ejerskab. Det har krævet og kræver stadig hårdt arbejde af alle – og nu kan vi glæde os over, at det giver resultat,” konstaterer Jørgen Nielsen, som tilføjer:

”Vores fornemmeste opgave er, at give kunden den mest professionelle og kyndige vejledning. Selvfølgelig vil vi også gerne sælge noget, men vi lever af tilfredse kunder, der kommer igen og igen – og anbefaler os til andre. Derfor lægger vi vægten på høj kvalitet og god service. Det er ikke gratis. Og det ved kunderne godt.”

Af de adspurgte nævner 66 pct. netop den personlige betjening som årsagen til at handle hos Profil Optik - kun 5 pct. nævner pris, mens den er det afgørende for 73 pct. af kunderne hos Louis Nielsen.

Yderligere oplysninger hos:

Adm. direktør Jørgen Nielsen eller marketingchef Hanne Søgaard
Profil Optik, tlf. 36 88 86 86