

# Parasta paikallista palvelua - kotiovelle saakka

Euronics -myymälöidenkin arki on muuttunut poikkeusolojen myötä, mutta parasta paikallista palvelua saa edelleen. Neljä Euronics-kauppiasta kertoo sopeutumisesta vallitseviin olosuhteisiin, sillä kuluttajien tarpeet ovat yhä olemassa ja laitteiden toimivuus on korostunut kotona vietettävän ajan lisääntyä.

## **Kysynnässä muutoksia ja erilaisia kauppatapoja – kodinkoneiden drive-in -myyntiä Nokialla**

Euronics Nokian kauppias **Juha Pajuoja** kertoo myymäläliikenteen hieman hiipuneen, mutta kodinkoneille ja elektroniikalle on silti kysyntää. “Kotikonttoreihin siirtyminen ja koululaisten etäopiskelu on näkynyt tietokoneiden ja oheislaitteiden myynnissä. Kylmälaitteiden kysyntä on myös lisääntynyt, sillä kotona laitetaan nyt ruokaa paljon normaalia enemmän”, Pajuoja kertoo poikkeusolojen trendeistä. “Ilmeisesti ihmisillä on herännyt myös remontti-intoa kun kotona vietetään enemmän aikaa, sillä kodinkonepaketteja kysytään nyt selvästi enemmän”, hän naurahtaa. Perheyrittäjä on myös myynyt televisioita drive-in -tyyliin, jossa etukäteen varattu televisio on kannettu asiakkaan autoon ja samalla vanha laite on otettu kierrätettäväksi. “Tutut asiakkaat ovat halunneet tukea paikallista kauppiasta ja me puolestamme haluamme palvella heitä niin hyvin kuin mahdollista, joten tällainen drive-in -malli tuntui toimivalta”, Pajuoja kertoo mukautumisestaan tilanteeseen.

## **Turvallisuudesta huolehditaan tarkasti**

Uudenmaan maakunnassa varotoimenpiteet ovat asukastiheydestä johtuen ykkösprioriteetti. Euronics Hyvät Merkit Oy:n kauppias **Timo Kasurinen** kertoo myymälän huolehtivan henkilökunnan terveydestä muun muassa desinfiomalla kassapäätteitä ja myymälätiloja säännöllisesti. “Pienessä yksikössä ei haluta riskeerata henkilökunnan terveyttä. Asentajamme käyttävät hengityssuojia ja kertakäyttökäsineitä sekä henkilökunnan että asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi”, hän kertoo. Euronicsin varaa & nouda -palvelua on Helsingissä käytetty selvästi enemmän, mutta Kasurinen rohkaisee ihmisiä asioimaan myös myymälässä, sillä usein kodintekniikan suhteen myyjän asiantuntijuus on tarpeen.

## **Etämyynnin lisäksi etäasennukset ovat mahdollisia**

Heinolassa Euronics-kauppias **Jukka Pekkala** kertoo myymälän ratkaiseen poikkeustilan aiheuttamia ongelmia paitsi etämyynnillä, myös etäasennuksilla. “Monet laitteet, kuten televisiot, tabletit, tietokoneet ja reitittimet pystytään esiasentamaan myymälässä, jolloin riittää kun asiakas laittaa pistokkeen seinään ja käynnistää laitteen. Näin saadaan minimoitua kontaktit ja helpotettua tuotteiden käyttöönottoa, mihin asiakkaammekin ovat olleet hyvin tyytyväisiä”, Pekkala kuvailee. Heinolassa myös ikäihmiset ja riskiryhmät on otettu huomioon esimerkiksi tekemällä yhteistyötä palvelukotien kanssa. Tuotteet toimitetaan esiasennettuina palvelukotien ovelle, josta henkilökunta sitten hoitaa lopullisen asennuksen

asukkaiden tiloihin. Tarvittaessa myös etätuki puhelimitse hoituu ongelmitta. "On meillä kuvattu myös opasvideo pesukoneen kuljetustukien poistamiseen, mikä sitten lähetettiin asiakkaalle Whatsappilla", Pekkala naurahtaa ja kiittelee samalla sekä henkilökunnan palvelualltiutta että asiakkaiden toimintaa etäostamisen suhteen.

### **Älä suotta lykkää hankintaa, vaan ota yhteyttä puhelimitse**

Paimiolainen Euronics-kauppias **Hanna Haapanen** kehottaa asiakkaita ottamaan myymälöihin yhteyttä puhelimitse tai Facebook Messengerin kautta. "Monen laitteen kohdalla myyjän konsultointi on paikallaan, joten suosittelen vahvasti ottamaan meihin yhteyttä ja keskustelemaan myyjän kanssa oikean tuotteen löytämiseksi", hän kertoo. Tuotteet voidaan toimittaa kotiovelle tarvittaessa hyvinkin nopeasti, mikäli vaikkapa jääkaappi hajoaa yllättäen. "Eräässäkin tapauksessa asiakas soitti hädissään hieman ennen aamukymmentä jääkaapin rikkouduttua ja klo 10:30 hänellä oli jo uusi jääkaappi asennettuna", Haapanen jatkaa.

Kauppiat ovat yhtä mieltä siitä, että parasta paikallista palvelua tulee saada poikkeusoloista huolimatta. "Toimimme vastuullisesti ja desinfioimme tiloja säännöllisesti. Jos asiakkaan tablettia tai puhelinta täytyy tarkastella ongelmatilanteissa, ensi töikseen myyjä pukee kertakäyttökäsineet ja desinfioi laitteen molemminpuolisen turvallisuuden takaamiseksi", Euronics Heinolan Jukka Pekkala kertoo. Toisen polven kodinelektroniikan ammattilainen Hanna Haapanen puolestaan rohkaisee paitsi asiakkaita, myös Euronics Suomen henkilökuntaa: "Isä on opettanut, että vastoinkäymisistä ei kannata lannistua. Kaikesta selvitään kun osataan sopeutua!"

### **Kauppioiden vinkit asiointiin**

- Tule myymälään vain terveenä - me huolehdimme puhtaudesta ja turvallisuudesta, joten teethän samoin
- Ota yhteyttä puhelimitse, sähköpostilla tai pikaviestimillä
- Sovi kotiinkuljetuksesta tai tuotteiden noutamisesta, jos haluat vähentää kontakteja
- Jos olet sairaana, toimitamme tuotteet kotiovellesi tarvittaessa esiasennettuna. Muistathan myös kertoa myyjälle, jos kotonasi sairastetaan tai kuulut riskiryhmään.
- Älä lykkää hankintoja suotta, vaan luota parhaaseen paikalliseen palveluun

### **Lisätietoja:**

Tapio Sieviläinen  
Toimitusjohtaja, Euronics Suomi  
040 673 7800  
[tapio.sievilainen@euronics.fi](mailto:tapio.sievilainen@euronics.fi)

*Euronics on Euroopan suurin kodintekniikan ketju. Euronics toimii 34 maassa 8800 myymälän verkostolla. Kauppiasosuuskunta Tekniset hallinnoi Suomessa Euronics-brändiä ja myymälät ovat suomalaisten kauppioiden omistuksessa, mikä takaa paikallisen,*

*henkilökohtaisen palvelun yhdistettynä Suomen kattavimpaan myymäläverkostoon ja kansainvälisen ketjun ostovoimaan. Euronics-ketjun selkeä etu sekä kivijalassa että verkkokaupassa [www.euronics.fi](http://www.euronics.fi) ovat kilpailukykyiset hinnat, nopeat toimitusajat sekä asiantunteva, paras paikallinen palvelu.*