



Vestigingsmanager Michael Mitchell

MAKRO NIEUWEGEIN

‘DE JUISTE OPLOSSING VOOR ONZE KLANT’

Bij Makro Nieuwegein zijn ze sterk verbonden met de lokale ondernemers en zien ze dat de ondernemersmentaliteit in de regio sterk groeit. “Waar ondernemers zichzelf uitdagen om het verschil te maken, willen wij naast hen staan om ze te ontzorgen en te inspireren. Om zo’n prachtige positie naast je klant waar te maken, moet je dagelijks handelen met een grote dosis passie”, vertelt Vestigingsmanager Michael Mitchell.

Michael Mitchell is al 21 jaar verbonden aan het Makro concern en is nu ruim een jaar werkzaam als vestigingsmanager van Makro Nieuwegein. Hij geeft aan met zijn team dicht bij de klant te willen staan: “Binnen ons team vormen we een keten van diverse specialisten, waarmee we de ondernemer vakkundig advies bieden. Of we nu spreken over vis, groente, vlees of wijn. Op elke specifieke discipline hebben we ervaren specialisten, die allemaal binnen onze interne schoolstores opgeleid zijn. Een schoolstore is een opleiding per specialisme, gegeven door onze meest ervaren

specialisten in samenwerking met onze afdeling Training and Development. Het gaat daarbij natuurlijk niet alleen om kennis, maar ook over gastheer- of vrouwschap. Eigenlijk is het heel erg simpel: wanneer onze klanten zich bij ons thuis voelen, doen we het goed.”

LUISTEREN

Feedback van onze klanten en naar deze feedback luisteren is een passievolle missie binnen het bedrijf, geeft Mitchell aan: “De feedback krijgen we uiteraard dagelijks tijdens de interactie tussen onze klant en onze medewerkers in onze vestiging. Maar daarnaast verkrijgen we veel feedback uit enquêtes die de klant na een winkelervaring voor ons invult. Dagelijks bellen we klanten terug, die aangeven hier behoefte aan te hebben. Dit terugbellen wordt gedaan door diegene uit ons team, die het meest bij het aangegeven proces betrokken is.” De informatie wordt nauwkeurig verzameld en wordt als input gebruikt om de service aan de klant waar nodig aan te passen. Mitchell: “Zo hebben we de afgelopen maanden ons assortiment herzien en daar een paar duizend artikelen aan toe-



BEZORGEN

Makro biedt klanten de mogelijkheid om online te winkelen en de bestelde goederen te laten bezorgen. Dat bezorgen gebeurt zes dagen per week, dus ook op zaterdag. Meer informatie hierover vind je op www.makro.nl/services/bezorgservice.

Makro Nieuwegein
Laagraven 7
3439 LG Nieuwegein



Wijnspecialist Sebastiaan Minck

gevoegd. Het gaat daarbij om nieuwe artikelen, waar onze klant nadrukkelijk om vroeg. We spreken ook echt van extra nieuw assortiment, zonder bestaand assortiment te schrappen. Deze assortimentsherziening is een voorbeeld van de wijze waarop we met feedback van onze klanten omgaan.”

BEREIKBAARHEID

Naast speerpunten als een optimaal assortiment en een vakkundig team, worden klanten van Makro Nieuwegein ook ontzorgd op het gebied van bereikbaarheid. “Zo zijn we maar liefst zeven dagen per week open in onze vestigingen. Maar ook hebben we de beschikking over een Makro Horeca Bezorgservice, die zes dagen per week, ook op zaterdag, in heel Nederland bezorgt. Binnen de bezorgdienst streven we uiteraard dezelfde passie na als in onze vestigingen”, benadrukt Mitchell. “We werken met vaste chauffeurs, die je keuken weten te vinden. Dat gaat soms zo ver, dat ze de sleutel hebben en hun werk ook doen als er nog niemand aanwezig is. Bij ons krijgt de klant een vaste contactpersoon,



15



AGF Specialist Vincent Klomp

die je begeleidt en met je meedenkt. Je krijgt regelmatig tips over interessante aanbiedingen en alternatieven. En als je dan wellicht iets vergeten bent te bestellen, word je eraan herinnerd.”

HYBRIDE KLANTEN

“Je hoeft bij ons als klant geen keuze te maken of je zelf komt winkelen in de winkel of je online wilt bestellen”, vertelt Mitchell tot slot. “Veel van onze klanten mixen het zelf winkelen met het laten bezorgen. Dit zijn onze zogenaamde hybride klanten. Deze groep klanten vindt het leuk en nuttig om in de winkel direct contact te hebben met de specialisten, en naast online inspiratie ook inspiratie in onze winkel op te doen. Met andere woorden, alles is mogelijk bij ons. Samen vinden we de juiste oplossing!”