

KRÖNIKA

KUNDENS KRAV VÄNDER PÅ SPELPLANEN

För 15 år sedan röt min amerikanska väninna Liza indignerat att hon inte förstod sig på det svenska kemtvättssystemet. "Inte nog med att jag måste köra dit tvätten sen måste jag hämta upp den när den är klar också". Då himlade jag med ögonen. I dag känns hennes krav högst rimliga om ännu helt oinfriade.

Kunder som är pålästa, uppkopplade, bekväma och otåliga innebär nya krav. Nya normer och nya ideal är i anstormande.

Beakta att till och med Barbie lämnar sin hårt kritiserade och omöjliga kroppsideal mot fyra nya kroppsformer, sju hudfärger och 22 ögonfärger. Dockan har även fått platt fot vilket innebär att högklackade pumps kan bytas mot sneakers. Vem hade trott att detta någonsin skulle kunna hända?

I 400 städer i världen kan vi kliva förbi taxiköer via Uber-appen och känna oss glamorösa när en svart bil glider fram med en ubertrevlig chaufför som öppnar dörrar och bjuder på Ramlösa. Lika självklart elegant stiger vi sedan ur bilen utan betalningskrångel genom ett förregistrerat kontokort. All denna lyx till ett pris som ligger långt under den vanliga tariffen. Kanske ett uppvaknande för alla trötta taxibolag som trots fri konkurrens ändå erbjuder en identisk produkt?

VI ÄR TRÖTTA på att e-handla med fyra dagars leveranstid för att sedan behöva gå till en charkdisk för att hämta ut ett paket. The Future Foundation rapporterar att 30procent av de amerikanska kunderna i dag önskar sin leverans av butiksinköp inom två timmar.

Amerikan Apparel övertrumfar genom att erbjuda hemleverans av t-shirts och hoodies på 60 minuter från sina 70 butiker i 31 amerikanska städer. De har mötts av stående ovationer.

I Sverige finns Urb-it. De tar e-handel till nu-handel via smart butikssamarbete. Min son köper en Hope-skjorta på nätet, signalen går till en Urb-it-medarbetare, som liksom Amazons drönare, plockar upp den i butiken och överlämnar den inom 60 minuter precis där han befinner sig; på gymmet, restaurangen, kontoret eller hemmet. Urb-it är handlarnas kinderägg: precision, service och ett miljövänligt transportsätt. Allt i ett.

"MÄNNISKOR SOM ÄR galna nog att tro att de kan förändra världen, är de som gör det." skrev Steve Jobs. Vi behöver fler som vänder upp och ner på spelplanen i syftet att se till att kundupplevelsen ständigt överträffas. Vare sig det är med en Barbie i flipflops eller en hemleverans av Lizas nytvättade klänning.

Susanne Einhorn är beteendevetare med erfarenhet från detaljist- och servicebranschen i såväl USA som i Sverige.

Vi är trötta på att e-handla med fyra dagars leveranstid för att sedan behöva gå till en charkdisk för att hämta ut ett paket.



NU ÄR DET SUPERLÄTT ATT DRIVA E-HANDEL OCH BUTIKER. ÄNTLIGEN ORDNING PÅ LAGER, LEVERANSER, INKÖP OCH BOKFÖRING!



Hur effektiv är du?

Specters webbaserade affärssystem samordnar och automatiserar ditt arbete på ett smidigt sätt så att du får ett lönsammare företagande.

Ring oss så berättar vi mer!



specter

Framtidens affärssystem är här

sales@specter.se | 0304 - 64 94 00 | www.specter.se