

PRESSMEDDELANDE

Att: Nyhetschefen

2014-12-17

Toppbetyg i Markets undersökning av detaljhandeln

Hemligheten bakom Inets bubblande popularitet

Datorhandlaren Inet får i den oberoende kundundersökningen *Handelns hetaste kedjor*, som tidningen Market genomfört, högsta helhetsomdömet bland hemelektronikaktörerna och utmärker sig dessutom med toppbetyg i samtliga servicekategorier.

– Att se på service utifrån flera perspektiv har alltid varit vår käpphäst. För varje år ökar kraven från kunderna, vi lyssnar på dem och försöker alltid att ge dem vad de efterfrågar, säger Erik Wickman, vd på Inet.

Branschtidningen Market har genomfört kundundersökningen *Handelns hetaste kedjor*, där 1536 personer från 15 år och uppåt har tagit ställning till följande: kännedom, helhetsomdöme, bra priser, bra utbud, bra service, enkelt att handla, roligt att handla och tar samhällsansvar. Inet sticker ut på flera undersökta kriterier och får högst betyg i helhetsomdöme, 57,9 procent, jämfört med vinnaren i undersökningen, Elgiganten, som får 56,4 procent.

– Inets hemlighet är att vi inte lämnar något åt slumpen när det kommer till kundservice. Vi säljer lika mycket i våra butiker som på nätet och de fysiska butikerna ger oss möjlighet att ha en högre servicegrad som kompletterar nätbutikens möte med kunden. Just nu tittar vi på två nya butikslägen i Stockholm vilket kommer att öka vår tillgänglighet enormt.

Tillgängligheten är kanske den viktigaste faktorn för Inet som arbetar för att finnas där kunderna finns och att ha öppet när kunderna vill. Både kundtjänst och butikerna har öppet alla dagar i veckan, kundtjänst finns tillgängligt via telefon, email och även via Facebook. Alla Inets butiker har även verkstäder för att serva och laga datorer vilket är mycket uppskattat och ökar servicenivån. Men för Inet är god service mer än bara bra öppettider.

– Logistik är jätteviktigt. Att kunna beställa varor på nätet en sen eftermiddag och ha dem levererade dagen efter är god kundservice. Eller att bara gå in i någon av våra butiker och hitta det som behövs, vi har stora butikslager så kunderna litar på att vi har varorna som de behöver, när de behöver dem.

Datorhandlaren Inet är trots de höga betygen för service, en välbesökt nätbutik och fem etablerade butiker runt om i landet, fortfarande okänd för det stora flertalet konsumenter. Brist på kännedom visar sig också i undersökningen där Inet totalt sett kommer på 15:e plats. Det är självklart något som Inet vill ändra på.



Inet utmärker sig i Markets omfattande kundundersökning och får toppbetyg i alla servicekategorier. Här hjälper Krister Heiska en kund i Sisjöbutiken i Göteborg.



– Resultat visar hur stor betydelse bred marknadsföring har, de företagen som ligger i topp är väldigt bra på att få ut sina budskap i både tv, print, utomhus och på nätet. Förut har vi inte prioriterat exempelvis utomhusreklam eller tv-reklam, men i år har vi börjat göra mer varumärkesbyggande reklam och det kommer vi att fortsätta med. De nya planerade butikerna i Stockholm kommer också att bidra positivt till både kännedom och tillgänglighet. Vårt mål är att ha mellan 20 och 25 butiker i hela Sverige inom åtta år, säger Erik Wickman, vd på Inet.

Undersökningen *Handelns hetaste kedjor* genomfördes under maj 2014 på analys- och researchföretaget GFK:s riksrepresentativa internetpanel och publicerades av Market.

För ytterligare information

Erik Wickman, vd Inet, 0708-65 27 02, erik.wickman@inet.se

Magnus Sjöbäck, pressansvarig Inet, 0704-45 15 99, magnus.sjoback@inet.se