

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Joonas Tolvanen	
Työn nimi Asiakkaan toiminnan opastamiskokeilu päivittäistavarakaupassa	
Päiväys 9.12.2015	Sivumäärä/Liitteet 53/9
Ohjaaja(t) lehtori Kaisa Hämäläinen, lehtori Pentti Mäkelä	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Yritys X	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia tehokkuuden kasvattamista ja asiakaspalvelun laatua. Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona päivittäistavarakaupan alalla toimivalle yritykselle. Teoreettisena viitekehystenä käytettiin myymälätyypeistä, asiakaspalvelusta, kosketuspistepolusta, lean-johtamisesta sekä tehokkuudesta kertovaa teoriaa. Myymälätyypeistä kuvattiin sekä päivittäistavarakaupan myymälätyypit että päivittäistavarakauppaan liittyvät myymälätyypit. Asiakaspalvelu on työssä kuvattu eri asiakastyypien näkökulmasta ja kosketuspistepolun avulla, ja haettu asiakaspalvelun laatuun vaikuttavat tekijät. Lean-johtamista hyödynnettiin koejärjestelyprosessissa, jossa pyrittiin löytämään eri vaiheita, joissa voi muodostua arvонуontipisteitä, tai päinvastaisesti hukkaa.</p> <p>Tutkimusta varten suoritettiin koejärjestely toimeksiantajan myymälässä keväällä 2015, 5 viikon ajan. Koejärjestelyssä mitattiin kaupan kassanopeutta kahtena jaksonea; ennen koejärjestelyä ja koejärjestelyn aikana. Ensimmäisestä jaksosta saatiin tietoon lähtökohdat vertailuajanjaksolle. Koejärjestelyssä sijoitettiin kassoilte opasteet, jotta asiakas kääntäisi tuotteiden viivakoodit itseään päin. Toinen osa koejärjestelyä oli asiakasopasteet, joissa pyydettiin jättämään toisen koejärjestelyn osaan kuuluvat tuotteet ostoskärryyn. Kaupassa on myynnissä tuotteita, joita asiakkaat nostivat kassahihnalle, vaikka tämänlaista tarvetta ei ole. Näiden kahden toiminnan uskottiin kasvattavan kassanopeutta (ja sen kautta tehokkuutta), ja nopeuden myötä asiakastyytyväisyyttä.</p> <p>Asiakastyytyväisyyttä tutkittiin kyselyllä, jossa selvitettiin asiakkaiden toimintatapoja ja mielipidettä koejärjestelystä. Asiakastyytyväisyyskyselyssä otanta perustui satunnaisotantaan, ja kysely suoritettiin henkilökohtaisena haastatteluna. Haastattelussa vastaukset kirjattiin paperi-lomakkeelle, josta tiedot syötettiin myöhemmin Webropol-ohjelmaan.</p> <p>Tuloksista kävi ilmi, että kassanopeus nousi hieman koejärjestelyn aikana, mutta tilastollista varmuutta asialle ei saatu. Lopputuloksena todettiin, että kassanopeuteen vaikuttavat päivän myynti, kassahenkilökunnan toiminta sekä asiakkaan toiminta. Asiakkaan toimintaa ohjaavat erilaiset asiakastyypit. Haastatteluosan vastauksista kävi ilmi, että asiakkaat eivät olleet huomanneet/huomioineet ohjeistuksia, mutta kokivat ohjeistuksen hyvänä asiana. Asiakkaiden ohjeistuksen huomaamattomuuden vuoksi kassanopeus ei noussut tarpeeksi, jotta voitaisiin tilastollisesti väittää kassanopeuden nousseen koejärjestelyn vaikutuksesta.</p>	
Avainsanat tehokkuus, lean-johtaminen, päivittäistavarakauppa, asiakaspalvelu, asiakaskokemus, kassa	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Joonas Tolvanen			
Title of Thesis Customer activities guidance experiment in a grocery store			
Date	9.12.2015	Pages/Appendices	53/9
Supervisor(s) senior lecturer Kaisa Hämäläinen, senior lecturer Pentti Mäkelä			
Client Organisation /Partners anonym			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to investigate the increasing of efficiency and quality of customer service. This thesis was carried out for company which operates in the grocery trade. The theoretical part of this thesis is based to shop types, customer service, the contact point of the path, Lean-Management and the effectiveness of the company. There is described both grocery store types and the grocery trade-related store types. Customer service is is described from the points of different customer types and the contact point of the path, and the factors affecting the quality of customer service. The experimental protocol is exploited by lean-management, where found the various stages that could create value creation point or waste.</p> <p>The experimental protocol was carried out for the research in clients store in the spring 2015, during 5 weeks. In the experimental protocol is measured by the speed of the cash trade in two sections: before and during. We got the results from the first period to the starting points. There were set the guides to the cash points where were instructed the customer to set the products to the cashline with EAN-code to yourself. Another part of the experimental protocol was the customer signs, where was said: you can leave this product to your shopping cart at the cash point, you don't need to rise this product to the cashline. There is sold the products that customer do that even that's not necessary. There was a hypotyse that these functions raise the cash to accelerate and customer satisfaction.</p> <p>Customer satisfaction was researched by the customer satisfaction survey. This explained the type of operation of customers and the opinion to the experimental protocol. Sampling is based on random sampling. The survey was conducted personal interviews and the the answer is recorded on paper. The the information is fed to the system webropol later.</p> <p>The results detected that the cash rate rose slightly during the experimental protocol, but the certainty about it is not statistically obtained. The end result was found that Cash speed depends on the daily sales, cashier staff performance and customer performance. Customer activity affected by the type of customer. The interviews showed that customers had not noticed guidelines but experienced the guides a good thing. That's why the cash speed did not rise enough that could be statistically claims the cash rate to have increased the influence of the experimental protocol.</p>			
Keywords efficiency, lean management, grocery stores, customer service, customer experience, checkout till			