

Elgiganten med millionoverskud og høj kundetilfredshed

Elgiganten A/S kommer ud af regnskabsåret 13/14 med trecifret millionoverskud og den højeste kundetilfredshed nogensinde.

Den samlede omsætning i Elgiganten Danmark landede i regnskabsåret 2013/14 på 5,01 mia. og et driftsresultat på 133 millioner kr.

”Vi er enormt tilfredse og stolte af årets resultat, for det viser med al tydelighed, at rigtig mange danskere foretrækker at handle deres elektronik og hvidevarer i Elgiganten,” siger adm. direktør Peder Stedal og fortsætter:

”Den intense konkurrence på det danske marked gør, at vi hver eneste dag er til eksamen og skal levere vores ypperste for at kunderne vælger os frem for konkurrenterne. I år valgte endnu flere danskere at handle i Elgiganten, og det er med stor glæde, at jeg ser, at vi er lykkes med at give vores kunder et så godt tilbud, at de vælger os,” siger Peder Stedal.

Kundetilfredshed den højeste nogensinde

Peder Stedal fremhæver, at det positive regnskab i høj grad skyldes et knivskarpt fokus på kundetilfredshed, kendte mærkevarer til lave priser og effektiv drift.

For at måle kundetilfredsheden har Elgiganten som nogle af de første i detailbranchen indført smiley-ordning i varehusene, hvor alle kunder ved udgangen kan fortælle, hvordan deres oplevelse i Elgiganten har været. Det benytter rigtig mange sig af, og tilfredsheden har aldrig været større, viser målingerne i systemet, der går under navnet Happy or Not.

”Vi har arbejdet meget fokuseret med vores kundetilfredshed, og det er en stor glæde, at både vores regnskab og vores tilfredshedsmålinger fortæller den samme positive historie. Vi har aldrig før haft en højere kundetilfredshed,” siger Peder Stedal.

De vigtigste tiltag, som Elgiganten har gennemført for at give kunderne en endnu bedre handleoplevelse, er et endnu stærkere fokus på uddannelse af medarbejdere og en kraftig modernisering af varehusene rundt i landet, så de ikke alene følger med tiden, men viser fremtiden for detailhandel med flotte udstillinger, hvor produkterne kan opleves.

Seneste eksempel bliver et helt nyt kæmpevarerhus, der åbner i Vejle i sommeren 2015, men der sker også store ting på den digitale front.

”Jeg er ekstremt stolt over, at vi i et marked, der kendetegnes ved butikslukninger, planlægger både nye varehuse og omfattende moderniseringer af eksisterende varehuse. Derudover opdyrker og videreudvikler vi kontinuerligt nye områder som fx vores B2B-forretning *Elgiganten Erhverv* og hele vores onlineforretning på Elgiganten.dk, der er en af de mest populære webshops i Danmark,” siger Peder Stedal.

Elgiganten er en af Danmarks førende varehuskæder indenfor mærkevare-produkter i hjemme-elektronik og hårde/hvidevarer. Elgiganten blev etableret i Danmark i 1996 og har i dag ca. 2.000 medarbejdere fordelt på 29 varehuse landet over samt en af landets største internetbutikker på Elgiganten.dk.

Elgiganten A/S omsatte i regnskabsåret 2013-14 for i alt 5 milliarder danske kroner. Elgiganten A/S indgår i Elkjøp Nordic-koncernen, der i regnskabsåret 2013/14 omsatte for i alt 26,9 milliarder norske kroner. Der er i Norden i alt 289 varehuse og ca. 9.200 medarbejdere. Alle nordiske varehuse forsynes fra det 100.000 kvm store centrallager i Jönköping, Sverige. Elkjøp-koncernen ejes af britiske Dixons Carphone.