NYHETSRELEASE 2019-01-22

Nu ska City Gross komma närmare kunden

City Gross har i dagarna lanserat sitt nästa steg för sina medlemskunder, programmet Prio. Bakom rodret står Anna Piros som ny CRM-chef för kedjan. En viktig funktion som ska vårda och utveckla relationerna med kunderna.
– Det känns roligt att presentera vårt förmånsprogram i en ny kostym! Vi har höjt upplevelsen efter kundernas behov, säger Anna Piros.

Bakom Prio ligger en längre förstudie som mynnat ut i en fördjupad segmentering av kundbasen, tack varje en större mängd data. Kvalitativa analyser ska nu hjälpa kedjan att lägga fokus på rätt kommunikation och erbjudanden gentemot kunderna.
– Med programmet vill vi förmedla att våra kunder är prioriterade. Vi ska se till att de får en upplevelse som utgår från deras individuella behov, säger Anna som sedan en tid tillbaka är CRM-chef på Bergendahls Food som driver City Gross.

I samband med att Prio lanseras har också City Gross App uppdaterats. Bland annat införs digitala stämpelkort som finns i appen, något som kedjan blir först med på den svenska marknaden.
– Istället för att samla poäng på sina köp som leder till cashback uppmanar vi våra kunder att samla på digitala stämplar och efter ett visst antal stämplar väntar en belöning. En stämpel kan motsvara olika typer av aktiviteter, exempelvis köp av en viss summa, användande av självscanning vid ett köptillfälle eller beställning i e-handeln, förklarar Anna.

Stämpelkorten kommer finnas i olika versioner och kan anpassas efter exempelvis årstider, butiker och orter. En kund kan ha flera stämpelkort igång samtidigt och därmed samla stämplar med olika aktiviteter och få flera typer av belöningar. Samtidigt som de digitala stämpelkorten lanseras även en ny typ av digitala kuponger som på längre sikt ska bidra till att papperskupongerna kan fasas ut.

Anna har arbetat med datadriven marknadsföring i drygt 15 år och vet hur viktigt det är att bygga upp en kundresa.
– Dagligvaruhandeln sitter på en stor mängd data och det gäller att bearbeta den över tid för att optimera vårt erbjudande och anpassa det efter varje person. Nu ska vi bli ännu mer relevanta för våra kunder, skapa intryck som består och leverera värden som slår konkurrenternas, säger Anna.

Sedan Anna började på Bergendahls Food har flera initiativ genomförts.
– Redan nu har vi hunnit göra mycket utvecklingsmässigt och jag hoppas att de uppskattar förbättringarna. Vi har en ny sajt, en fullskalig e-handel, uppfräschad app, digitala kvitton och nu Prio, avslutar Anna.

För ytterligare information:
Anna Piros, CRM-chef Bergendahls Food, anna.piros@bergendahls.se, 0451-77 67 60

__City Gross__ grundades 1993 och består idag av 44 stormarknader och e-handel. Samtliga butiker har butiksstyckat kött, manuella fiskavdelningar, egna butiksbagerier, landets bredaste sortiment av livsmedel, ett brett sortiment inom hus, hem och fritid samt ett storhushållssortiment för näringsidkare. City Gross drivs av **Bergendahl & Son** *som grundades 1922 och idag ägs av familjen Bergendahl Mylonopoulos i tredje och fjärde generationen.*