



Annonse

# Bedriftsabonnement? Vi har gode pakketilbud

[SE TILBUD HER >](#)

Christian Lindal leder kundeservice for Mat-Norge fra Spania.

## Hjelper kundene fra distanse

Ubemannede, døgnåpne dagligvarebutikker popper opp flere steder i landet, både i distriktene og i byene. Flere av butikkenes egne ansatte hjelper kundene selv når det trengs. Andre velger å få hjelp til sin kundeservice. Da møter de kanskje Christian Lindal, som villig hjelper kundene fra sitt hjemmekontor i Spania.

STEINAR B. CHRISTENSEN

Publisert 14. mai 21 kl. 15:49 Oppdatert 15. mai 21 kl. 20:37

Tips oss

Del

FOR ABONNENTER

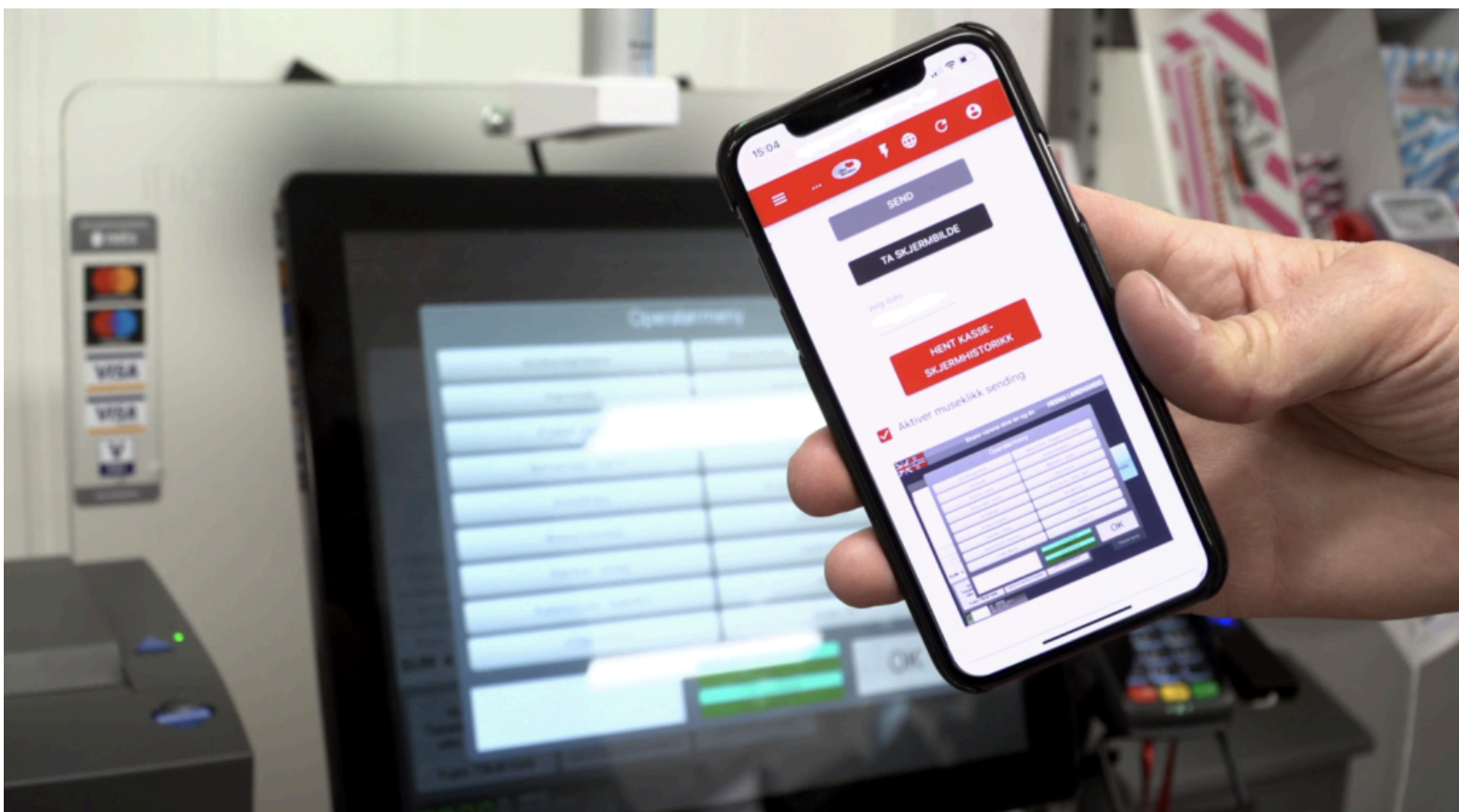
Christian Lindal er leder av kundeservice i Mat-Norge og jobber med kundeservice og support for døgnåpne, ubemannede butikker i Norge.

### **Hva tenker du om at du sitter i Spania og håndterer kundeservice for butikker i distriktsnorge?**

- Det at teknologien muliggjør det å kunne sitte i Spania, eller hvor som helst og være «butikksjef» i en distriktsbutikk i Norge, synes jeg er utrolig spennende. Som så mange har oppdaget det siste året, så vil et godt internett muliggjøre fjernarbeid som vi bare kunne drømme om for noen år siden. Dette åpner for mange muligheter til å kunne kombinere livssituasjon med arbeidsliv. Teknologien skaper fleksibilitet, og legger til at Mat-Norge nå bygger opp kundesenter både i Norge og Spania. Vi tror dette kan gi spennende synergier ved at ansatte, som har lyst, for eksempel kan hospitere i Spania ett år, sier en godt fornøyd Lindal.

Christian er ansvarlig for både Norge og Spania.

*Kundene er flinke og så godt som selvhjulpne*

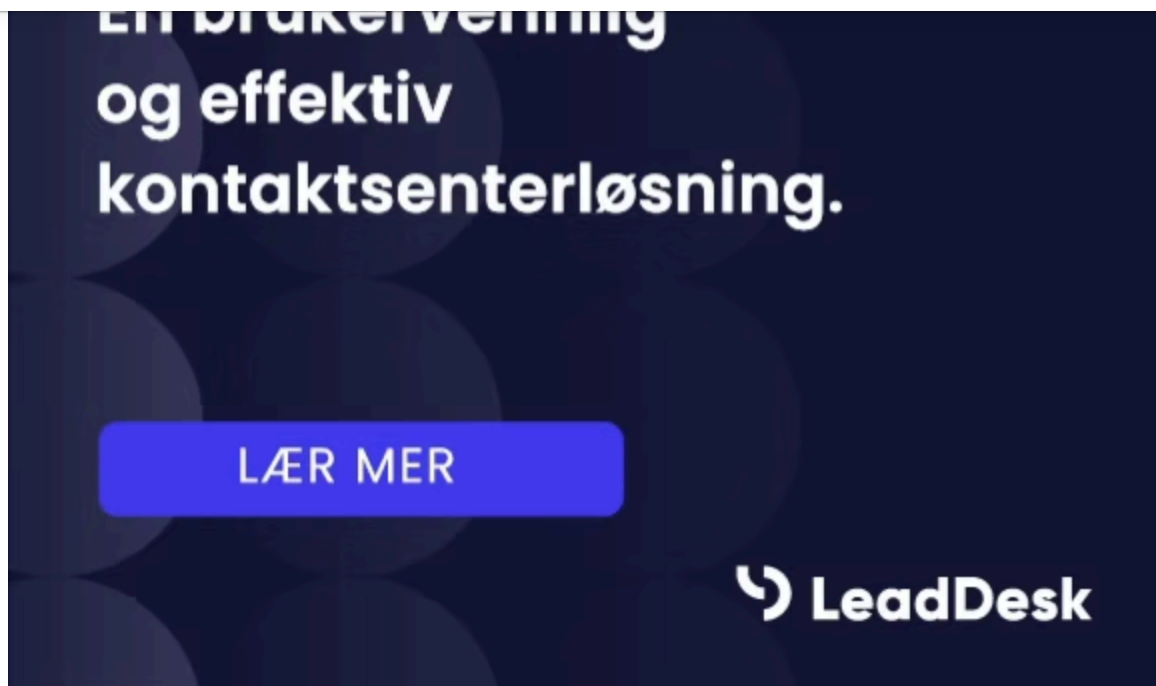


### **Er det mange kunder som trenger hjelp i butikken?**

- Nei, kundene er utrolig flinke, og vi ser at de liker å løse tingene på egenhånd. De tekniske løsningene som vi leverer oppfatter kundene som veldig enkle å bruke, enkelt å komme seg inn i butikken, enkelt å handle og bruke kassen. Dette har jo vært førende for teknologien som Mat-Norge har utviklet. Det å åpne døren til butikken gjør du enkelt med betalingskortet ditt, og dette gjelder for norske og utenlandske kunder. Dette gjør det enkelt og raskt å komme inn for alle, og man slipper å til og måtte laste ned app o.l.for eksempel. Kan du bruke et betalingskort, så kan du åpne butikkdøren - hele døgnet!, forsikrer Christian.

*Noen stam-kunder synes det er litt eksotisk at jeg sitter i Spania*

### **Har kundene noen opplevelse av hvor kundeservice er lokalisert?**



- I dag har vi flest folk i Norge, og som jeg jobber tett med hver dag. Det er jo noen kunder som vet at jeg sitter hvor jeg sitter. Det er gjerne stam-kunder, og som synes det er litt eksotisk. Men stort sett er kundene opptatt av å få løst sin lille utfordring, og betale for å komme seg videre. Og det er jo hva kundeservice dreier seg om - gjøre at kundene kan få bruke mest mulig tid til det de har lyst til. Det handler jo om å løse eventuelle utfordringer på en så effektiv måte som mulig, forklarer Lindal.

#### **Hva trenger de hjelp til da?**

- De tingene som kunden oftest blir stoppet av, er aldersbetingede varer. Butikkene selger jo alkohol og andre aldersbetingede varer, og da er alderskontrollen viktig. Ellers er det jo spørsmål rundt varer o.l, eller at de har trykket inn for mange av en vare.

#### **Hva tenker du om kundeservice og dagligvarebransjen fremover?**

- Dette er et område som kommer til å bare bli større. Når en ser på de gode tilbakemeldingene som både kjøpmenn og kunder, særlig i distriktene gir, så vil butikker som får «fjernbetjeningsmuligheter» bare bli flere. Utrolig spennende reise å være med på, sier Christian engasjert.

*God kundeservice for meg er å kunne gjøre livet enklere for kunden!*

#### **Hva er det viktigst å være god på for å gi de handlende en god opplevelse når det trenger hjelp fra kundeservice?**

- God kundeservice er for meg det å kunne gjøre livet enklere til kunden. Det være seg om de handler i dagligvare, eller hva som helst. Vi må legge til rette for at kunden får en god opplevelse. Da handler det om kombinasjon av riktige varer, riktig teknologi, gode prosesser, god kommunikasjon og hyggelig service. Så er det jo viktig at vi møter alle kunder med et smil og positiv innstilling. Jeg begynner alltid min vakt med å bestemme meg for at «Jeg skal være årsaken til at noen smiler i dag», forteller Lindal ivrig.

#### **Du vet hvilken butikk kunden er i?**

- Ja, systemet forteller meg hvilken butikk kunden er i. Vi kommuniserer 2 veis med kunden gjennom systemene. Det viktigste er at kunden ikke skal oppleve kundeservice som en friksjon, men som en fin opplevelse under sitt besøk i butikken, om de da skulle ha behov for å kontakte oss, avslutter Christian Lindal.

## ANDRE HAR OGSÅ LEST

ANNONSE - OBSBYGG



**Mer enn bare et gulv:  
Slik påvirker valg av  
materiale stemningen  
hjemme**

ANNONSE - IF SKADEFORSIKRING



**Bedriftseier, hos If  
får du riktig  
forsikring for  
virksomheten din**

ANNONSE - IF SKADEFORSIKRING



**5 måter juridisk  
rådgivning kan  
spare tid og penger  
- og redde din  
bedrift**



**De beste  
kundegrepene  
trenger ikke å koste  
mye**



**Fra nådeløse  
tilbakemeldinger til  
50 % løsningsgrad  
med egen AI**