



# Rõõmu Kaubamaja – rõõm iseteenindusest

Rõõmu Kaubamaja on pidevalt kasvanud ja kaasajastunud. Klientide aina kasvav nõudlus ning suur konkurents tähendasid seda, et Rõõmu Kaubamajal oli tarvis ette võtta suuremaid muutusi.

Rõõmu Kaubamaja kuulub Keila Tarbijate Ühistule, olles selle suurimaks kaupluseks. Keila Tarbijate Ühistu on Lääne-Harjumaa suurim toidu- ja tööstuskaupu müüv jaemüügiket. See on asutatud juba aastal 1909. Praeguseks kuulub ketti 12 kauplust ning ettevõtte annab tööd 312 inimesele. Rõõmu Kaubamaja alguseks on aga aasta 1995, mil Keila mitmed väikesed tööstuskaupade kauplused ühendati üheks ning sellele lisandus toidukaupade osakond.

## Ärivateadused

Rõõmu Kaubamaja on pidevalt kasvanud ja kaasajastunud. Klientide aina kasvav nõudlus ning suur konkurents tähendasid seda, et Rõõmu Kaubamajal oli tarvis ette võtta suuremaid muutusi. Seetõttu avatigi 2009. aastal täielikult uuenenud kaubanduskeskus, kuhu varasemaga võrreldes lisandus 2600 m<sup>2</sup> müügi pinda.

Uuenduskuuriga tuli ka pöörata tähelepanu kaupluse klienditeeninduse kvaliteedile ning võimalustele, kuidas seda parandada. Kaubanduses on konkurents muutunud nii tihedaks, et igale kaupmehele on muutunud aina olulisemaks nende klientide heaolu ja lojaalsus. Et kliendid oleksid lojaalsemad on vaja leida viise, kuidas neid ikka ja jälle tagasi meelitada ning parim viis selleks on pakkuda neile kõrgetasemelist klienditeenindust.



Olev Mäll  
Rõõmu  
Kaubamaja

**“Saame tööjõudu suurendamata teenindada rohkem kliente. Lisaks on iseteeninduskassa**

**konsultantkassapidaja töö huvitavam ning pakub seega suuremat motivatsiooni” – “Rõõmu Kaubamaja” juhatuse esimees Olev Mäll.**

## Lahendus

Pakkumaks oma klientidele midagi uut ja põnevat, otsustas Rõõmu Kaubamaja kasutusele võtta iseteeninduskassad. Koostööpartneriks selle elluviimisel valiti rohkete kogemustega StrongPoint. StrongPoint on Baltikumis NCR SelfServ iseteeninduskassade edasimüüja, paigaldaja ja hooldaja. Rõõmu Kaubamaja sai endale Eesti esimesed 4 iseteeninduskassat. Iseteeninduskassade eripära seisneb selles, et puudub kassapidaja, klient skanneerib, paneb tooted kotti ja tasub oma ostude eest ise. Klienti abistavad eesti- ja vene keelsed visuaalsed ja häälnõuanded ning vajadusel sekkub ka teenindaja.

Olev Mäll, Keila TÜ juhatuse esimees ütles kaupluse avamisel: "Iseteeninduskassa tehnoloogia on uus ja huvitav ning teeb meie toidukaupade osakonna ostjale atraktiivseks.

Uus kassa hoiab kokku väiksemaid oste tegevate klientide aega, nad ei pea seisma suurte ostukoguste taga järjekorras tavakassas. See omakorda tähendab üldise kassajärjekorra lühenemist. Ostud saavad kiiremini tehtud."

## Tulemus

Uue kaupluse kontseptsiooni puhul oli ka uue tehnoloogia kasutusele võtmine loogiline. Rõõmu Kaubamajast sai Eesti esimene iseteeninduskassadega kauplus. Lisaks klientide heaolule peitub neis kasu ka kauplusele endale.

„Saame tööjõudu suurendamata teenindada rohkem kliente. Lisaks on iseteeninduskassa konsultant-kassapidaja töö huvitavam ning pakub seega suuremat motivatsiooni,“ sõnas Olev Mäll.

Kõiki nelja iseteeninduskassat jälgib korraga ainult üks inimene, varasema kahe inimese asemel tavakassades. Tänu iseteeninduskassadele on võimalik tööjõudu efektiivsemalt kasutada, sest on võimalik inimesi kaupluse siseselt ümber paigutada, näiteks suunata kaupade väljapanekut korrastama või saali kliente teenindama.



**StrongPoint**

+372 650 42 00 [info.ee@strongpoint.com](mailto:info.ee@strongpoint.com)

Männiku tee 104, 11216 Tallinn

[www.strongpoint.ee](http://www.strongpoint.ee)