

OBČINA SEMIČ
ga. Polona Kambič
Štefanov trg 9
8333 Semič

 OBČINA SEMIČ	
Prejeto: 03-06-2020	Signirni znak: 31
Številka: 092-02/2020-4	
Priloge:	Vrednost:

Številka: 295/20

Datum: 25. 5. 20209

MERCATOR D.D.
g. Igor Mamuza
Dunajska 107
1000 Ljubljana

OBČINSKI SVET SEMIČ
Štefanov trg 9
8333 Semič

ZADEVA: ODGOVOR NA DOPIS NEZADOVOLJNIH POTROŠNIKOV V TRGOVINI SEMIČ

Pozdravljeni!

Prejeli smo dopis nezadovoljnih potrošnikov z našo franšizno trgovino v Semiču. Zelo nam je žal, da je do te situacije prišlo, saj nam je interes, da so potrošniki zadovoljni, ker le-takšni se vračajo. Glede na vse navedene pripombe vam spodaj pošiljam obrazložitev.

V času korona virusa, kjer smo bili vsi v določenem vrtincu dogodkov, ki so se spreminjali iz ure v uro, so se mogoče dogajali dogodki, ki se v normalnih razmerah ne bi. Kot KZ Metlika smo morali najprej zaščititi svoje zaposlene in seveda posledično tudi kupce v trgovini. Kot prvi trgovec v regiji smo uvedli pleksi zaščite pri blagajni in delikatesi, kar seveda potrošnikom ni bilo všeč. Ves čas se moramo držati pravil NIJZ, ki tudi omejuje število potrošnikov v trgovini in tudi tukaj je bilo kar nekaj slabe volje, za kar nismo mi krivi.

V najbolj kritičnih trenutkih Korona virusa, ko ni bila dovoljena mobilnost med občinami, se nam je dogajalo, da s strani Mercatorja marsikaterega blaga nismo dobili, pa o tem nismo bili obveščeni. Blagovne znamke tako ni bilo na polici in smo bili prisiljeni iskati alternative, to pa žal vzame čas in znamke ni na polici. Na drugi strani smo pa kot franšizer zavezani jemati blago od Mercatorja. V najbolj kriznih časih, ko je bilo povpraševanje veliko, marsikatero blago sploh ni prišlo do polic, se je že na poti do police pobralo s strani kupcev, npr. kvas, moka, testenine,...

Prodajalna v Semiču ima omejeno površino in kot takšna žal ne more imeti asortimana kot ga ima določen Hipermarket. Omejeni smo tako z blagovnimi znamkami kakor akcijami. Vedno, ko je le mogoče, pa se prilagajamo ključnim ter cenovno zanimivim artiklom ter promocijam, saj želimo ponuditi kupcu čim večjo širino. Žal pa resnično zaradi površine naše prodajalne ne moremo ponudbi vseh Mercatorjevih znamk in vseh akcij, za kar se potrošniku v tem trenutku opravičujemo.

Glede ponudbe mesa mogoče priznamo, da postrežba ni najbolj ustrezna, ker nimamo mesarja, ki ima strokovna znanja glede postrežbe in kvalitete mesa, vendar poskušamo v tej smeri izobraziti prodajalke. Vzeli smo opombo na znanje in bomo v bodoče zadeve uredili tako asortimansko, kakor kvalitetno in postrežno.

V kolikor določenega asortimana nimamo in stranka izrazi željo, imajo prodajalke navodilo, da obvestijo poslovođjo in le-ta poskrbi, da imamo blago v čim krajšem času na razpolago. KZ Metlika je dolgoletni trgovec in se zaveda kaj pomeni, če je kupec zadovoljen in zadovoljen. Trgovino v Semiču smo prevzeli pred letom in pol z vsem obstoječim kadrom, katerega poskušamo izobraziti v novih pristopih in sistemih trženja.

S prevzemom trgovine smo obstoječi asortiman tudi dopolnili z lokalno ponudbo, ki jo še dopolnjujemo.

Reklamacije - v tako majhnem kolektivu ima pooblastila samo poslovodja, katera je vedno dosegljiva med tednom. V kolikor pa se reklamacija zgodi med vikendom, stranko vljudno naprosijo, če se lahko oglasi v terminu, ko je poslovodja prisotna. Nikakor pa ne drži, da se poslovodja ne želi izpostaviti.

Pri sadju in zelenjavi, slaba založenost, minimalna, razen limon in pomaranč za predelavo - sadje in zelenjavo dobimo iz skladišča Mercator, naročimo vedno sadje, ki ni za predelavo (primer: nikoli pomaranč za sokovnik, ki so cenejše), do zdaj ni bilo nobene pritožbe strank, da sadje ni kakovostno. Trudimo se, da so police vedno polne in založene z več vrstami sadja in zelenjave. V času krize pa tudi iz Mercator skladišča ni prišlo vse, kar je bilo naročeno.

Cene artiklov so na polici nižje, a na računu višje, to je zavajanje potrošnikov, potrošniki na bi zaupali prodajalcu, ne pa da moramo preverjati zadeve – to se ne sme dogajati. Vedno, ko so spremembe cen, vsak teden ob spreminjanju akcije, so zraven tudi nove cenovke in prodajalke jih zamenjajo, ko zložijo artikle na polico. Možno je, da se to zgodi ravno v trenutku, ko se cene potrdijo v pisarni in nove cenovke še ne pridejo do polic. Verjamem pa, da to ni pogosto.

V času epidemije korona virusa smo imeli zaradi celotne situacije prilagojen-skrajšan delovnik in temu primerno tudi število zaposlenih, ki delajo na blagajni, zalagajo police ali pa so v delikatesi. V času, ko na delikatesi ni ljudi, zalagajo police. Vsekakor pa imajo nalogo, če stranka čaka, da jo takoj postrežejo. Takšen sistem je v vseh prodajalnah KZ Metlika, pa tudi v prodajalni v Semiču.

V KZ Metlika smo pripombo sprejeli strogo resno in bomo naredili vse, da omenjene zadeve izboljšamo in pridobimo še kakšnega kupca več, pa tudi prodamo kaj več.

Kmetijska zadruga Metlika z.o.o.
Direktorica: Tatjana Malešič