

PRESSMEDDELANDE /Möln dal, 20 mars 2018

KAPPAHLS NYA KUNDTJÄNST GER FULLSERVICE I ALLA KANALER



KappAhl har öppnat en ny central kundtjänst för samtliga försäljningskanaler och marknader. Kundtjänstens uppdrag är att utveckla ett starkt fullservicemöte med kunden i alla kanaler.

– Vår kund vill handla snabbare och effektivare idag. Genom att ha medarbetare tillgängliga när och där som kunden själv väljer hjälper vi till med det, säger Charlotte Katz, chef för Digital & Unified Retail på KappAhl.

KappAhls nya kundtjänst, Customer Experience Support, blir navet i kundkontakterna via telefon, direktchatt på hemsidan, e-post, Facebook, Messenger och Instagram på modekedjans alla marknader.

– Vi satsar på medarbetare som har ett helhetsperspektiv på kundmötet och de tjänster vi kan erbjuda. De kan inspirera och guida kunden genom vårt sortiment och trender, samt inom allt från lagerstatus och reklameringsregler till bonuspoäng och olika leveransmöjligheter, berättar Kristin Bohman, chef för KappAhls Customer Experience Support.

KappAhls Customer Experience Support talar lokala språk och har generösa öppettider anpassade efter när kunderna är som mest aktiva – mellan klockan 8 på morgonen och 22 på kvällen alla dagar i veckan för Sverige och Norge. Finland och Polen kommer till en början att ha öppet mellan klockan 9 och 18 (10-19 lokal tid i Finland). Inom kort kommer kundtjänsten även att erbjuda personal shopping.

KappAhl grundades 1953 i Göteborg och är en av Nordens ledande modekedjor med 370 KappAhl- och Newbie-butiker i Sverige, Norge, Finland, Polen och Storbritannien samt Shop Online. Vår affärsidé är att erbjuda prisvärt mode i egen design till de många människorna. Idag är 53% av bolagets produkter hållbarhetsmärkta.

2016/2017 var omsättningen 4,9 miljarder SEK och antalet anställda cirka 4 000 i nio länder. KappAhl är noterat på Nasdaq Stockholm. Mer information finns på www.kappahl.se.

För mer information

Charlotte Katz, chef Digital & Unified Retail. Tel 0704-71 58 20.
charlotte.katz@kappahl.com.

Kristin Bohman, chef Customer Experience Support. Tel 0704-71 58 98.
kristin.bohman@kappahl.com.

Charlotte Högberg, Kommunikationschef. Tel 0704-71 56 31,
charlotte.hogberg@kappahl.com.