

## KUNDEN TYCKER TILL OM POSTEN

**I VARJE NUMMER** låter vi en kund tycka till om Postens styrkor och svagheter. Har du tips om en kund som vill ge NyhetsPostens läsare sin syn på Posten? Mejla ditt förslag till: nyhetsposten@posten.se

### INNEBANDYBUTIKEN

■ Innebandybutiken är en webbshop och en kedja av butiker spridda över Sverige specialiserade på innebandy. ■ Företaget säljer till både klubbar och privatpersoner och webbshopen har kunder över hela världen.



# ”Helhetsutbudet lockade oss”

**Yvette Josefsson**, ägare av Innebandybutiken, om Posten Nordens styrkor och svagheter



#### Många unga kunder

Innebandybutiken finns i Karlskoga, Örebro och Gävle.

Från Karlskoga sköts dessutom den stora webbshoppen. Kunderna är givetvis innebandyspelare, eller föräldrar till unga innebandyspelare. Många är yngre killar, från tonåren upp till 25-årsåldern. Både enskilda aktiva och föreningar köper av oss, men även en del skolor och företag. Vi har införd den här säsongen minskat i antal enheter men vi växer i omsättning.



#### Använde tidigt Posten

Innebandybutiken använde redan från starten 2005 Posten som leverantör och är på det stora hela nöjda. Våra kunder är ofta ivriga och vill snabbt få sina klubbor eller vad de nu beställer. Då och då uppvakts vi av konkurrenter till Posten. För en tid sedan erbjöd en konkurrent ett väldigt fördelaktigt pris och ett annat upplägg. Vi valde att pröva det trots att vi hade en bra och långvarig relation med Posten.



#### Kom tillbaka som kund

Efter en tid insåg vi att Posten, trots den prismässiga fördelen hos konkurrenten, var bättre för oss. Framförallt var det Postens helhetsutbud som lockade oss tillbaka. Vi kunde också förhandla ner priset en del. Vi säljer till privatpersoner i Sverige och till klubbar. En del Pall, Postpaket, Företagspaket och även en del utomlands då vi är en av världens största butiker och webbshop specialiserad på innebandy... Den variationen gjorde att vi ändå valde att gå tillbaka till Posten, även om vi fortfarande använder deras konkurrent en del.



#### Problemlösare

Vi upplever det som att alla vi har att göra med inom Posten, både säljarna och chufförerna, är lösningsfokuserade. Det uppskattar vi väldigt mycket eftersom det ofta behövs nya och speciella lösningar. Omförhandlingar har också varit givande.



#### Krängliga priser

Det svåraste med Posten, och det som bidrog till bytet, är att det är svårt att förutsäga vad paket ska kosta. Klubbor är en sak, de paketen ser likadana ut. Men det blir många olika kombinationer också, där någon beställt målbur och målvaktshjälm och något annat. Posten kollitaxerar efter vikt eller volym. Det blir mycket räknande, känns det som. Vi håller enhetspris på frakten mot våra kunder, men med det här systemet är det lätt att vi går med förlust på frakten till exempel utomlands. Postens konkurrent hade ett mer förutsägbart pris, då de går efter kilo.



#### Uppdelning ett hinder

För oss och för våra kunder är Posten helt enkelt Posten. Men internt är det skillnad om det är Posten Logistik eller Posten Meddelande som vi använder. De har olika regler, olika flöden. Det krånglar till det för oss. Vi vill till exempel ha spårbarhet men det funkar inte på brev, om vi inte skickar det rekommenderat. Postens interna uppdelning gör det helt enkelt lite krångligare för oss. Vi diskuterar det med dem och försöker hitta en lösning.

Text Ola Liljedahl

Foto Alex von Sydow



### YVETTE JOSEFSSON

Ålder: 43 år

Bor: Karlskoga

Gör: Ägare av Innebandybutiken.

Hur länge på företaget: Vi drog igång på allvar 2005.

**Roligast med mitt jobb:** Väldigt varierat jobb. Mycket ska lösas och det är olika arbetsuppgifter varje dag. Från att packa ordrar till att utreda en ny fraktmodell.

**Mindre roligt med mitt jobb:** När kunder inte är nöjda. Kanske för att ett paket inte kommit så fort som de hoppats på. Det är så lätt att trycka igenom en order på nätet, så många tror att varorna ska komma lika snabbt. Direkt de lagt ordern kan vissa ringa och undra när varorna kommer...

### POSTEN NORDENS UPPDRAG FÖR INNEBANDYBUTIKEN

■ Posten levererar framförallt Postpaket till privatkunder och Företagspaket till föreningar. Innehållet i dem är allt som rör innebandy, från små pannband till stora målburar.