



Lidl pyysi anteeksi epäasiallista kohtelua myymälässään

Lidlin Espoon Entressen myymälässä viime viikonloppuna tapahtuneesta asiakaspalvelutilanteesta on keskusteltu viime päivinä mediassa ja sosiaalisessa mediassa. Lidlin myyntipäällikkö kokosi yhteen tapauksen osapuolet ja tilanne käsiteltiin yksityiskohtaisesti rakentavassa hengessä.

Epäonnistunutta asiakaspalvelutilannetta on käyty Lidlissä huolellisesti läpi. Lisäksi asia on käyty henkilökohtaisesti läpi myös tilanteessa mukana olleiden asiakkaiden kanssa. On selvää, että asiakaspalvelutilanne ei ole ollut onnistunut ja tilanteessa ei ole toimittu Lidlin asiakaspalveluperiaatteiden mukaisesti.

Lidl on erittäin pahoillaan aiheettoman näpistysepäilytilanteen epäasiallisesta hoidosta myymälässään ja pyytää vilpittömästi anteeksi seurueelta, joka oli tilanteessa mukana.

Lidl kouluttaa myymälähenkilökuntansa jatkuvasti toimimaan ketjun arvojen mukaisesti niin, että jokainen asiakaskohtaaminen tapahtuu arvokkaasti ja iloisesti palvelen.

– Tässä asiakaspalvelutilanteessa on toimittu väärin. Tapaus on herkistänyt meidät kiinnittämään entistä enemmän huomiota asiakaskohtamiin. Käymme tapausta oppimismielessä läpi myyjiemme kanssa Entressessä ja muissakin myymälöissämme, Etelä-Suomen alueen myyntipäällikkö **Timo Tervo** sanoo.

Kansainvälisenä yrityksenä kaikkien ihmisten kunnioitus ja arvostus on Lidlissä arkea. Lidl Suomi työllistää noin 50 eri kansallisuuden edustajia ja työyhteisö on hyvin monikulttuurinen. Lidl ei hyväksy minkäänlaista syrjintää tai epäasiallista kohtelua.

Entressen tapaukseen liittyen Lidl on tavannut kaikki kolme epäasiallisen kohtelun kohteeksi joutunutta henkilöä ja pyytänyt heiltä henkilökohtaisesti anteeksi tapahtunutta.

– Olemme todella kiitollisia asiakkaillemme, jotka vastasivat kutsuumme tulla keskustelemaan asiasta kanssamme. Arvostamme suuresti yhteistä vuoropuhelua ja palautetta, jota saimme. Tämä auttaa meitä kehittämään asiakaspalveluamme paremmaksi, Tervo jatkaa.

Lisätietoja: Lidlin viestintä, p. 09 2345 6400, media@lidl.fi

Lidl on yksi Euroopan suurimmista päivittäistavaraketjuista. Lidlin konseptin ydin on parhaan hinta-laatusuhteen tarjoaminen asiakkaille iloisesti palvelen. Suomessa viime vuosina vauhdikkaasti kasvaneessa organisaatiossa työskentelee 5200 henkilöä. 181 myymälän verkosto ulottuu Hangosta Sodankylään ja tavarantoimitukset myymälöihin hoidetaan Janakkalassa, Järvenpäässä ja Laukaassa sijaitsevista jakelukeskuksista. Lisätietoa tuotteista, ajankohtaisista tarjouksista ja yrityksestä osoitteessa lidl.fi.