

unibail-rodamco

Pressmeddelande • Stockholm, 7 november 2012

Unibail-Rodamco presenterar: En kvalitetsmärkt shoppingupplevelse

Unibail-Rodamco, Europas ledande börsnoterade kommersiella fastighetsbolag, introducerar 4-Star Shopping: en fyrstjärnig kvalitetsmärkning av sina köpcentrum. Märkningen är en unik strategi för att säkerställa att alla köpcentrum erbjuder en shoppingupplevelse av allra högsta kvalitet. Nacka Forum är det första centrumet i Norden att erhålla utmärkelsen.

Framtidens köpcentrum behöver erbjuda kunden något mer än enbart shopping. Den fyrstjärniga kvalitetsmärkningen är en internationell standard, planen är att alla Unibail-Rodamcos större köpcentrum skall uppnå nivån inom de närmsta åren, utan att göra avkall på varje centrums individuella identitet.

571 kvalitetskriterier har identifierats, och för att nå den fyrstjärniga kvalitetsmärkningen genomgår alla ansökande centrum en granskning utifrån samma metod för att säkra shoppingupplevelsen. Unibail-Rodamco har valt SGS, världsledande inom certifiering och inspektion, som partner i både framtagandet och genomförandet av certifieringen. Under en två dagar lång utvärdering granskar SGS de 571 kontrollpunkterna som skall uppnås innan centrumet får sin fyrstjärniga kvalitetsmärkning. För att behålla sitt intyg måste köpcentrumet sedan klara en komplett granskning under ett av SGS årligen återkommande och oannonserat besök.

Hög kvalitet – i alla delar av shoppingupplevelsen

Kvalitetssäkringen ska vara en försäkran om att en hög kvalitet hålls i varje del av kundens upplevelse i centrumet. Den omfattar även digitala tjänster såsom smartphone-appar, fri och obegränsad WiFi men även så kallade premiumtjänster som till exempel parkeringshjälp, tillgång till iPads i loungeområden och skoputsning. Centrumledning, samarbetspartners och hyresgäster - alla kommer att delta i utbildningar och föreläsningar inriktade på kundbemötande och service. Hög kvalitet ska vara något som präglar hela centrumet och involvera all personal.

– Kvalitetssäkringen ska stärka den unika shoppingupplevelse som varje centrum erbjuder och samtidigt garantera den höga kvalitet på shopping, service och kundbemötande som vi vill erbjuda alla besökare, oavsett vilken del av centrumet du besöker eller hur länge ditt besök varar säger Lars-Åke Tollemark, Director of Operations Nordic, Unibail-Rodamco. Detta ger oss möjlighet att säkerställa att vi faktiskt levererar en shoppingupplevelse av hög kvalitet, dessutom godkänd och verifierad av en extern part”, säger Lars-Åke Tollemark.

Nacka Forum – först i Norden

Service, kvalitet och bemötande har varit ledorden i den uppgradering som Nacka Forum genomfört, en process som tagit cirka tre månader. Förväntningarna på resultatet är mycket stora. Några exempel på nyheter som kvalitetsmärkningen har medfört är de iPad-lounger som finns på flera platser i centrumet, liksom väl tilltagna familjeparkeringar i garaget och utökad städning och underhåll av lokalerna. Dessutom finns det numera en reception som erbjuder en mängd tjänster.



För Nacka Forum har det varit viktigt att engagera all personal då många delar av utvecklingsprocessen handlar om förhållningssätt och inställning. Mötet med kunden ska präglas av en hög servicenivå, och all personal bidrar till att upplevelsen i Nacka Forum är i toppklass.

– Kvalitetssäkringen har inneburit att vi granskat hela vårt centrum och utvecklingen har varit om fattande och består av både små och stora insatser, säger Louise Bergqvist, Centrumchef Nacka Forum. Att besöka oss skall vara en upplevelse i sig och kunden ska kunna förvänta sig en service utöver det vanliga, avslutar Louise Bergqvist.

För mer information, vänligen kontakta:

Lars-Åke Tollemark
Director of Operations Nordic, Unibail-Rodamco
+46(0)73 350 60 10

Louise Bergqvist
Centrumchef Nacka Forum
+46 (0)73 662 35 18

Fakta om Nacka Forum:

Öppnings-/renoveringsår: 1989/01, 2008

Totala yta: 54,000 kvm

Parkering: 1,900 platser

Besökare (milj): 6

Butiker: ca 150

