

Kungsmässan måste upplevas

Redan höga kundkrav skall överträffas i framtiden

Det är något speciellt med Kungsmässan. Eget amningsrum och Sveriges första defibrillator inkluderat.

– Vi har engagerade och långsiktigt tänkande ägare som vill mer än att tjäna pengar. På Kungsmässan finns en grundtrygghet. Det är andra som ängsligt sneglar på vad vi gör istället för tvärtom, säger centrumledare Bo Rundberg.

Bo Rundberg har de senaste två åren haft Sveriges bästa jobb, enligt honom själv. Alltid visslande på väg till jobbet.

– Det är faktiskt sant. Vi har kanonkul och mycket spännande arbetsuppgifter. Det är tack vare att vi redan från början befann oss på så hög kvalitetsnivå som det möjliggör att vi alla vågar pröva udda kreativa lösningar.

Det nya amningsrummet är en sådan idé som fått mycket positiv uppmärksamhet i medierna. Likaså defibrillatorn, som finns centralt placerad i huset för att akut hjälpa kunder med hjärtstörningar, var Kungsmässan först med i Sverige.

– Det fanns då inte på något annat köpcentrum i Sverige. Nu har fler tagit efter. För oss handlar det om att ge signaler om att vi tänker längre vad gäller säkerhet och trygghet. Vi har en mycket genomarbetad akutorganisation för defibrillatorn där tre i centrumledningen och alla väktare kan hantera hjärtmaskinen. Senast inom tre minuter garanterar vi behandling.

Än så länge har man agerat i skarpt läge fyra gånger. Inte på grund av hjärtsvikter – det har visat sig vara epilepsianfall och blodtrycksfall – men beredskapen fungerar.

Kungsmässan framgångsrikt

Hög kvalitet i alla led genererar även kommersiell framgång. Det årligt genomförda Detaljhandels Index (DHI) som redovisar den genomsnittliga omsättningen bland Sveriges köpcentrum har visat att Kungsmässan de senaste två åren haft en fördubblad vinstökning i jämförelse med genomsnittet.

Kungsmässan fick även utmärkelsen årets köpstråk i Göteborgsregionen för 2003.

– När Göteborgs kommun tillsammans med ekonomie doktor Ove Krafft kartlade handeln i regionen med tanke på olika framtidsscenarior så kom man fram till att satsa på fyra regiondelscentrum förutom Göteborgs city. I söder valde man Kungsmässan, inte Sisjön eller Källered. Det är inte bara vi som talar varmt för Kungsmässan i framtiden.

Även om Göteborgare söker sig till Kungsmässan är huvudmålgruppen Kungsbackaborna och invånare söder och sydväst om kommunen.

– Det är många Varbergsbor som åker hit på söndagar, bekräftar Bo Rundberg.

” Kungsmässan kändes först för innehållsrikt för att koncentreras i en slogan. Vår profil, det vill säga hur vi vill uppfattas och vår image, hur vi faktiskt uppfattas - går hand i hand



Engagemanget är högt inom Kungsmässan. Centrumledare Bo Rundberg uppskattar Aranäs och dess ägare Byggnadsfirman Ernst Rosén AB och Ivar Kjellberg Fastighets AB för dess långsiktiga ägande och omsorg om Kungsmässan.

Måste upplevas

För att gå vidare med ett vinnande koncept lanserade Kungsmässan med start vid julhandeln en ny marknadsföringsstrategi, där kärnvärden skulle lyftas fram och formuleras till en profil som slagkraftigt beskrev Kungsmässan. Resultatet blev ”Kungsmässan måste upplevas”. Men det var inte så lätt visade det sig:

– Kungsmässan kändes först för innehållsrikt för att koncentreras i en slogan. Vår profil, det vill säga hur vi vill uppfattas och vår image, hur vi faktiskt uppfattas - går hand i hand. När vi nästan givit upp och sagt att det går inte, Kungsmässan måste upplevas, då hade vi det i vår hand, skrattar Bo.

Den nya strategin och profilen genomsyrar all marknadskommunikation.

Snyggt och rent

Kungsmässan skall alltid vara rent, fräscht och snyggt. Toaletterna städas varannan timme och städare går hela tiden genom köpcentrat.

Men, varför är då toaletterna gratis?

– Just därför. Det är klart vi skulle kunna ta betalt, men vi vill överraska våra besökare på ett positivt sätt.

Mixen mellan etablerade butikskedjor och speciellt utvalda lokala butiker är också något unikt och en högst medveten satsning.

Förankra kärnvärden

Ett köpcentrum är inte bättre än sitt senaste intryck. För att förankra Kungsmässans

kärnvärden och uniktet även inom huset har centrumledningen tagit fram ett trestegspaket riktat till Kungsmässans alla 650 medarbetare.

Bo Rundberg förklarar:

– Vi måste vara 100-procentigt överens om vad som förväntas av oss. Därför har vi tagit fram en Centrumpärm där allt från marknadsföringsplaner och ekonomiska resultat till säkerhet och uppföranderegler finns med. Vi har även tagit fram en ren säkerhetspärm som behandlar all organisation kring brand och bombhot till regler för att gripa snattare. Alla medarbetare, även vikarier, har läst igenom detta innehåll och centrumledningen har haft en genomgång av materialet med samtliga butiker.

Kungsmässans inre värld

Centrumledningen har nyligen även tagit fram en trycksak ”Kungsmässans inre värld” för alla medarbetare där man beskriver vad det innebär att ta på sig Kungsmässans hatt.

– Som ett tredje steg ska vi även genomgå ett EU-projekt Växtkraft Mål 3 där vi ytterligare ska höja kompetensen hos samtliga anställda i Kungsmässan. Våra kunder, många kapitalstarka, förväntar sig mycket när man träder in i Kungsmässan. Det ska vi med glädje inte bara förverkliga utan överträffa genom att ge en service utöver det förväntade

Under 2005 kommer även mässvärdar att finnas i Kungsmässan vid lönehelger som önskar besökare välkomna och vid regn, med ett paraply i handen, eskorterar de som så vill

Årets köpstråk 2003 Juryns motivering:

” Ett genomtänkt köpcentrum som tagit fasta på tillgänglighet och närhet. En miljö som inbjuder till lugn och ro snarare än shoppingstress. En pärla bland köpcentra.

till bilen.

I framtiden önskar även Bo Rundberg att etablera en butik som uteslutande drivs av Lindälvs skolans elever på handelsprogrammet.

– Vi på Kungsmässan prioriterar ett gott samarbete med Kungsbackas ungdomar och är därför mycket generösa med praktikplatser. Handelsprogrammets elever har som uppgift att inom ramen för Ung Företagsamhet (UF) starta, driva och avveckla ett eget företag inom ramen för utbildningen. I Kungsmässan skulle detta kunna genomföras i skarpt läge, utan dispenser men med rejäl support, förklarar Bo Rundberg som även sitter i gymnasieskolans yrkesråd.