



02.03.2022 - 09:00 Uhr

## 55 Jahre Schweizer Abholmärkte TopCC: Kundenzufriedenheit überdurchschnittlich hoch



Düsseldorf (ots) -

In diesem Jahr feiert die **Schweizer Cash & Carry-Kette TopCC AG** mit Hauptsitz in St. Gallen ihr 55jähriges Bestehen. Seit 2015 misst das Unternehmen die Kundenzufriedenheit in seinen 11 Abholmärkten mit den [Smiley Terminals von HappyOrNot](#). In dieser Zeit hat TopCC mehr als **1,6 Millionen Kundenfeedbacks eingeholt** und den Happy-Index von 90 auf durchschnittlich 95 von 100 Punkten gesteigert.

"Wie zufrieden sind Sie mit unserem Service heute?" Diese Frage beantwortet regelmäßig ein Viertel aller Kunden der TopCC-Märkte. Ein Fingertipp auf das Smiley ihrer Wahl genügt, schon ist das Einkaufserlebnis am Feedbackterminal von HappyOrNot bewertet. "Am Anfang war ich skeptisch, ob die eine, immer gleiche Frage uns relevante Ergebnisse bringt. Tatsächlich haben wir damit aber genau die richtige Flughöhe für die kontinuierliche Kundenbefragung", so Dominic Möckli, Geschäftsleiter der TopCC AG.

### Kontinuierliche Kundenbefragung für nachhaltige Kundenzufriedenheit

Seit sieben Jahren nutzt TopCC das [Feedbacksystem von HappyOrNot](#) zur Überprüfung seiner Servicequalität. Ein Jahr zuvor hatte der ehemals reine Großhändler zusätzlich Einzelverpackungen eingeführt. Der hohe Happy-Index zeigt, dass Geschäftskunden und Endverbraucher sich gleichermaßen zufrieden zeigen. "Wir sind mit 90 Prozent Kundenzufriedenheit gestartet. Inzwischen messen wir immer mindestens 94 bis 97 Prozent. Und das bei 75 Wochenöffnungszeiten und optimiertem Personaleinsatz", sagt Dominic Möckli. "Geringe Schwankungen sehen wir während der Schichtwechsel und Pausenzeiten und wenn die Warenverfügbarkeit einmal nicht bei 100 Prozent liegt. Da sind unsere Marktleiter gefordert, die Personalablösung jeweils noch reibungsloser zu gestalten und 'ouf of Stock' zu vermeiden."

### HappyOrNot macht Erfolg von Servicemaßnahmen messbar

Die TopCC AG erreicht die überdurchschnittlich hohe Zufriedenheit ihrer Kunden durch Services, die kein anderer Cash & Carry-Anbieter in der Schweiz bietet. So verfügt jeder einzelne ihrer Märkte über eine bediente Fleischtheke und einen ausgebildeten Sommelier. Im Oktober 2021 führte die TopCC AG ein weiteres, für Abholmärkte ungewöhnliches, Berufsbild ein: Gästebetreuer. Diese Mitarbeiter begleiten die Kunden auf Wunsch bei ihrem Einkauf organisieren zum Beispiel persönliche Touren durch die 3.500 bis 5.500 Quadratmeter großen Märkte mit ihren 30.000 Produkten. Inzwischen hat sich der durchschnittliche Happy-Index um einen Punkt auf 95 erhöht.

### Servicequalität "Clever und Charmant"

Das Feedbacksystem hinter den [Smiley Terminals von HappyOrNot](#) wertet die Kundenbewertungen in Echtzeit aus. Die Ergebnisse zeigen: TopCC-Märkte halten ihre hohe Servicequalität auch während der weniger personalintensiven Öffnungszeiten. Dazu tragen Angebote wie der Degustationsautomat bei. Das Gerät macht Weinproben jederzeit möglich, auch wenn gerade kein Sommelier

parat ist. "Getreu unserem Claim 'Clever und Charmant' steht die direkte Kundenansprache bei uns immer im Mittelpunkt", bekräftigt Dominic Möckli. Das gelte auch für die neue Webseite, die er zum 55jährigen Firmenjubiläum launchen wird. (Autorin: Hiltrud Conrad)

HappyOrNot ist weltweiter Marktführer im Feld der unmittelbaren Berichterstattung über Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit. Auf die Smiley Terminals von HappyOrNot vertrauen seit 2009 mehr als 4.000 Unternehmen in 135 Ländern.

Die TopCC AG mit Sitz in Gossau SG betreibt 11 Cash & Carry Abholmärkte in der Deutschschweiz und beschäftigt 400 Mitarbeitende. TopCC Abholmärkte bieten ein umfangreiches Sortiment, das auf die Bedürfnisse von Gastronomie und Handel, wie auch von Geschäftskunden, Schulen und Vereinen abgestimmt ist. Seit 55 Jahren ist TopCC erfolgreich unterwegs. Die kompetenten und motivierten Mitarbeitenden tragen einen wesentlichen Teil zum Erfolg bei. Für den Einkauf wird eine Kundenkarte benötigt, die unter [www.topcc.ch](http://www.topcc.ch) kostenlos beantragt werden kann. Das Unternehmen ist Teil SPAR Gruppe Schweiz - seit April 2016 ein Tochterunternehmen der südafrikanischen The SPAR Group Ltd. Die Gruppe erwirtschaftete 2021 einen Gesamtumsatz von CHF 7.5 Milliarden.

Pressekontakt:

Seval Dogan  
Senior Marketing & Sales Manager D-A-CH-Region  
0049 (0) 177 319 79 70  
seval.dogan@happy-or-not.com  
<https://www.happy-or-not.com/de>

HappyOrNot Ltd.  
Åkerlundinkatu 11, 33100 Tampere, Finland

HappyOrNot GmbH  
c/o Kieffer Stübben & Partner  
Rather Straße 110a, 40476 Düsseldorf, Germany

Ihr Kontakt bei TopCC:

Dominic Möckli  
Geschäftsleiter TopCC AG | TopCC AG  
0041 (0)71 313 77 69  
dominic.moeckli@topcc.ch  
<https://www.topcc.ch>

TopCC AG  
Schlachthofstrasse 12  
9015 St. Gallen, Schweiz

#### Medieninhalte



HappyOrNot Smiley Terminal für Echtzeit-Befragungen / Weiterer Text über ots und [www.presseportal.de/nr/135981](http://www.presseportal.de/nr/135981) / Die Verwendung dieses Bildes ist für redaktionelle Zwecke unter Beachtung ggf. genannter Nutzungsbedingungen honorarfrei. Veröffentlichung bitte mit Bildrechte-Hinweis.

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100083803/100885834> abgerufen werden.