

Wachttijd AH-kassa's te lang

18-12-2007 00:00

Supermarktconcern Albert Heijn scoort met het overgrote deel van de winkels zeer slecht op de kassaafhandeling. Dat blijkt uit intern onderzoek van de marktleider, zo schrijft vakblad Foodmagazine.

AH heeft, om de wachttijden terug te dringen, de regel 'drie in de rij, kassa erbij' ingesteld, maar dit heeft niet het gewenste effect. Van de ruim 500 filialen scoort slechts elf procent goed op de snelheid van de kassaafhandeling. In het eerste kwartaal lag dat percentage nog op zestien procent. De supermarkten van de AH-franchisenemers doen het een stuk beter op dit punt: zestig procent van de winkels haalt daar de norm.

"Wachten bij de kassa is de grootste irritatie van supermarktklanten", zegt AH-woordvoerder Els van Dijk. "We houden dit verbeterpunt extra goed in de gaten."