

Internt dokument til medlemsvalgte

Sådan hjælper du medlemmer og kunder i gang med Coop app'en



September 2019



Sådan hjælper du medlemmer og kunder i gang med Coop app'en

Kom godt i gang

Coop app'en er et vigtigt værktøj til at give kunder og medlemmer attraktive tilbud, lækker madinspiration og nemme løsninger i hverdagen - og derved skabe loyalitet, som bidrager til en god kundestrøm i butikken. Coop app'en har utroligt mange funktioner og digitale muligheder, og nogle kundesegmenter har brug for vejledning til at navigere i app'en. Vi har derfor samlet lidt info om, hvordan du som medlemsvalgt kan hjælpe kunder godt i gang med Coop app'en.

Coop app'en er for alle

Coop app'en er tilgængelig for alle - uanset om man er medlem eller ej. Der er nemlig et brugerniveau i Coop app'en, for brugere uden medlemskab, kaldet kunde med profil.

Som kunde med profil kan man tilgå udvalgte funktioner i Coop app'en på lige fod med medlemmer. Derudover sparer man op på en Opsparingskonto, når der handles i Coops butikker.

Kunder med profil kan konvertere deres Opsparingskonto til et medlemskab. Det er muligt at konvertere opsparing til medlemskab, når 200 kr. er sparet op eller før ved at betale det resterende beløb. Har man fx sparet 50 kr. op, kan man blive medlem ved at betale de resterende 150 kr. Alt dette sker direkte i Coop app'en.



Mulige barrierer og løsninger

Der kan for nogle være barrierer forbundet med brugen af Coop app'en. Vi har oplistet en række for at give et overblik over de typiske udfordringer samt mulige løsninger på dette.

1. Medlemmet har ikke en smartphone

Henvis til pristjekkeren i butikken. Med pristjekkeren i butik sikrer vi, at medlemmer uden smartphone eller medlemmer, som ikke ønsker Coop app'en, kan tilgå og aktivere personlige tilbud og AppKup med deres medlemskort. Bemærk, at det kun er medlemmer, som kan bruge pristjekkeren. Det er også muligt for medlemmer at aktivere deres tilbud på Coop.dk, se deres kvitteringer og bonus.

2. Medlemmet eller kunden har en smartphone, men er ikke tryk ved at brug af apps

Forklar at al data er sikret i app'en. De fleste har desuden en kode på deres mobil. Det giver en ekstra sikkerhed ved app'en modsat et betalingskort, som kan udnyttes, såfremt det kommer i de forkerte hænder.



3. Medlemmet eller kunden kan ikke huske sit Coop-login til app'en

Bed dem ringe til Medlemsservice, som vil hjælpe.

4. Medlemmet eller kunden kan ikke huske sit Apple-id eller Google login, når app'en skal downloades

Dette er mere kompliceret, da Medlemsservice ikke har adgang til dette password. Medlemmet skal have nulstillet adgangskoden via Apple-id eller Google Play.

5. Medlemmet eller kunden kan være uvant med brugen af apps

Det kræver øvelse - men alle kan være med. Faktisk er hver fjerde af vores app-brugere over 65 år.

6. Medlemmet har glemt sin adgangskode

Hvis medlemmet har glemt sin adgangskode, kan man få nulstillet den og oprette en ny. Hvis medlemmet har sit mobiltelefonnummer tilknyttet sin medlemskab, kan dette ske via en sms. Ellers foregår der pr. mail.

Event i butik

App'en har mange fantastiske funktioner, men ikke alle får det fulde udbytte, enten fordi de slet ikke bruger den, eller fordi de måske kun bruger dele af den. Derfor kan det være en god idé at lave events i butikken, hvor bestyrelsen og eventuelt medarbejdere kan gå i dialog med kunder og medlemmer og vise app-funktionerne.

Når disse event afholdes, er det en god idé at opfordre eksisterende medlemmer til at medbringe deres medlemsnummer og kode. Så får både du og kunden, som du hjælper, langt bedre succes. Synes du, at det er lidt svært med teknologien, så snak med uddeler/varehuschef om at få nogle af butikkens unge medarbejdere til

at deltage – eller gør som i Kvikly Struer, hvor en klasse fra den lokale handelsskole hver eftermiddag hjalp nye brugere i gang med Coop app'en. Det gav næsten 40 nye app-brugere.

Vi har udarbejdet vejledningen "Event om Medlemsprogram og Coop app'en", som du gratis kan downloade på coopforum.dk.

Demo med fiktivt medlemsnummer

I forbindelse med events om Coop app'en, på årsmøder, generalforsamlinger, messer og lignende kan det være en fordel at vise app'ens mange funktioner samt medlemsfunktionerne på Coop. Ved demo af Coop app'en er det muligt at logge ind med et fiktivt medlemsnummer. Dette giver adgang til alle fordele og funktioner til medlemmer.

Det har den fordel, at de som du fremviser app'en til, ikke kan se dine personlige oplysninger. Når du logger ind med den fiktive profil, har du de samme muligheder i app'en, som når du logger ind med dit eget medlemsnummer.

Medlemsnummer: 33216744
Adgangskode: 123456

Har du allerede Coop app'en på din smartphone og er logget ind med dit eget medlemsnummer, skal du starte med at logge af.

Sådan logger du af: Tryk på menuen "mere" nede i venstre hjørne, og en række valgmuligheder dukker op. Du skal evt. scrolle ned. Tryk nu på "log ud".

Du kan nu logge ind med det fiktive medlemsnummer. App'en fungerer helt normalt, som når du logger ind med dit eget medlemsnummer og kode.

Husk, at logge ud af demofunktionen, når du er færdig med demoen. Og husk at

logge ind med dit eget medlemsnummer igen. Skulle du komme til at handle på det fiktive medlemsnummer, vil dine personlige rabatter og eventuel anden rabat være tabt.

Du kan også logge på Coop.dk med det fiktive medlemsnummer og vise medlemmerne, hvor de kan vælge mellem deres personlige tilbud, skifte tilhørsbutik, bestille nye medlemskort, skifte adresse og meget mere.



Brug for hjælp?

Medlemsservice er klar ved telefonerne på 43 86 20 20 mandag-fredag fra kl. 9.00-18.00.