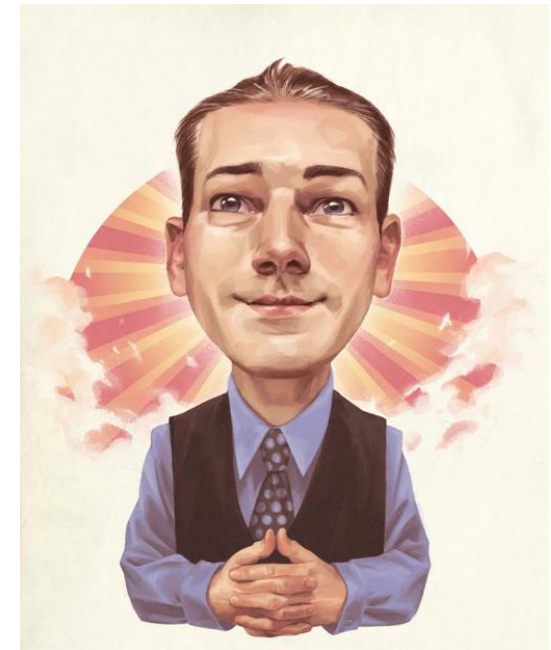


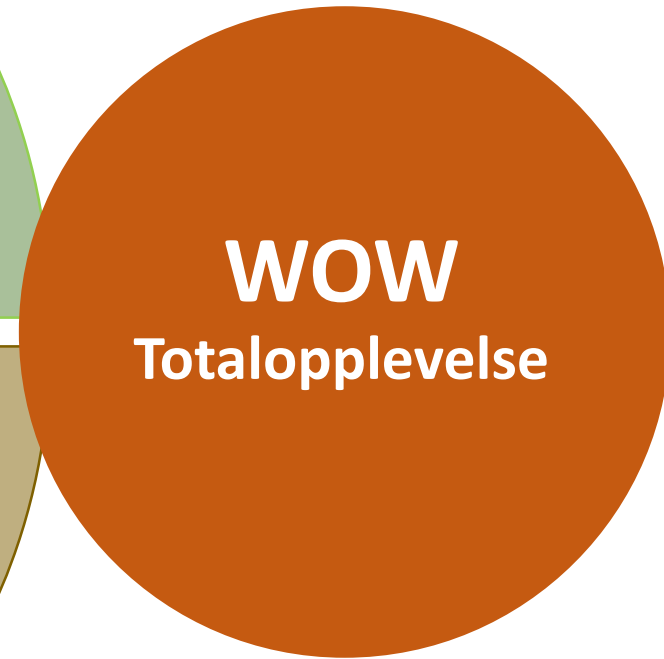
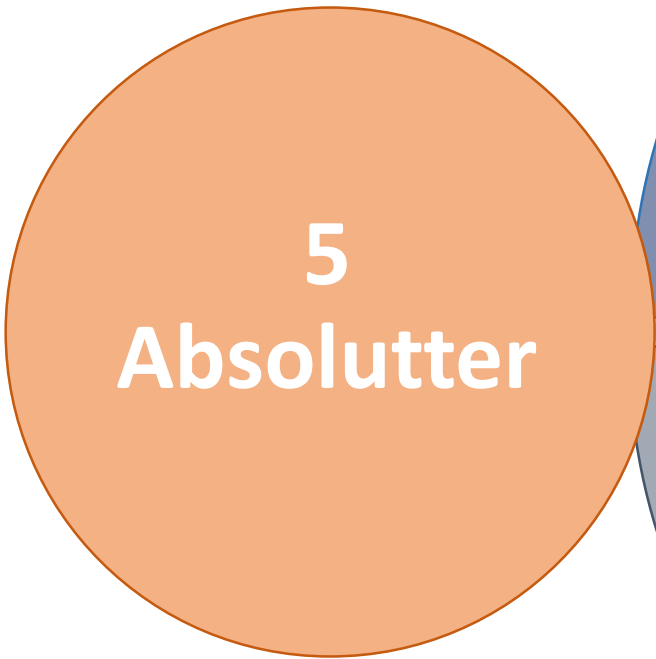


Mystery Shopping Manual

Vinmonopolet



Hovedområdene





Våre 5 absolutter

5
Absolutter



- Ankomst
 - Fikk du øyekontakt/ smil/nikk/hei av en kundebehandler
- Behovsavklaring
 - Fikk du spørsmål om hva kundebehandleren kunne gjøre for deg
 - Fikk du spørsmål om hva du skulle bruke varen til ?
 - Spurte kundebehandler om det var mer h*n/hun kunne hjelpe med?
- Teknisk standard
 - Var varene trukket frem

Dette er punkt som Vinmonopolets ansatte selv har rangert som viktigste absolutter for Den Beste Kundeopplevelsen.

Mennesker – ankomst til butikken

Hei



- Fikk du øyekontakt/ smil/nikk/av en kundebehandler
- Opplevde du ventetiden på kundebehandler som akseptabel

Mennesker – Kundemøtet i butikken

Hva ønsker kunden



- Innledning av kundemøtet
 - Ble du stilt spørsmålet om det var noe kundebehandler kunne gjøre for deg?
- Behovsavklaring
 - Spurte kundebehandler om hva du skulle bruke varen til ?
 - Fikk du spørsmål om hvilke prisområde du hadde i tankene?
 - Fikk du spørsmål om f.eks , smak, type/stil du foretrekker - preferanser (noe som avdekket din smak)?
 - Fikk du spørsmål om du ønsket flere alternativ?
- Avslutning av kundemøte
 - Spurte kundebehandler om det var mer h*n kunne gjøre for deg?

Mennesker – Kassepunktet i butikken

Ha det



- Innledning av kundemøtet i kassen
 - Fikk du innledende hilsen –hei ,nikk, smil i kassen
- Avslutning av kundemøte
 - Ble du tilbudt kvittering?
 - Hadde kundebehandler i kassen en avsluttende hilsen?

Butikk – Teknisk standard i butikken

Teknisk standard



- Varetrykk
 - Var varene i butikken trukket frem
 - Var det hull i hyllene /hvis ja - var tomt produkt merket med utsolgtlapp
- Rent og ryddig
 - Var det ryddig i kasseområdet

TOTALVURDERING AV BESØKET

WOW
Totalopplevelse



- Totalvurdering av handle opplevelsen:
- Her er eksempler du kan vurdere ut ifra:
 - - Virket kundebehandler interessert i deg som kunde
 - - Fikk du råd og veiledning i forhold til ditt behov
 - - Fikk du noen gode tips
 - - Ved kjøp av gave; fikk du spørsmål om Gaveemballasje
 - - Fikk du informasjon om polets APP eller web side
 - - Virket de ansatte løsningsorienterte
 - - Vil du anbefale dette polet til andre
 - - Vurder også totalinntrykket av butikkens ryddighet generelt.

POLET – ØNSKET AV ALLE

Kriteriene - prinsippene

Skalering på enkeltspørsmål

Nei

Her stryker butikken på kriteriene som er lagt for det enkelte punkt.
Dersom butikken får score 1 skal det gis kommentar der det er naturlig å knytte kommentar til.

Ja

Butikken får godkjent Proff med score 4.
Nivået er godkjent og kravene til gjennomføring er innfridd.

Terningene videre nedover i manualen er bare basert på hva som er NEI (1 – ikke proff) og JA(4 - proff).

Skjema og poeng, Mystery Shopping

Intervjunummer	Ditt nummer vil ligge automatisk
Kjønn	Dette vil ligge automatisk
Alder	Dette vil ligge automatisk
Butikknavn	Dette vil ligge automatisk
Aktivitetsnivå i butikken	Liten aktivitet = Veldig få eller ingen kunder i butikken, Medium aktivitet = greit med kunder, Høy aktivitet = butikken er velfylt av kunder og det er høyt trykk.
Antall kundebehandlere synlig i butikklokalet	Fyll inn antallet
Kvitteringsinformasjon	4 spørsmål som fylles inn basert på info fra kvittering

MYSTERY SHOPPING 2018		IKKE PROFF/PROFF		Ikke proff	Proff	POENG	VEKT	SUM	SCORE %		
				•	•••						
HEI		1		4							
Absolutt	1	Fikk du øyekontakt/smil/nikk av en kundebehandler		4		4	600	2400	100,00 %		
	2	Opplevde du ventetiden på kundebehandler som akseptabel		4		4	300	1200	100,00 %		
SUM Hei							900	3600	100,00 %		
HVA ØNSKER KUNDEN		1		4							
Absolutt	3	Ble du stilt spørsmålet om det var noe kundebehandler kunne gjøre for deg?		4		4	600	2400	100,00 %		
Absolutt	4	Spurte kundebehandler om hva varen skulle brukes til		4		4	600	2400	100,00 %		
	5	Fikk du spørsmål om hvilke prisområde du hadde i tankene		4		4	450	1800	100,00 %		
	6	Fikk du spørsmål om f.eks , smak, type/stil du foretrekker - preferanser (noe som avdekket din smak)		4		4	450	1800	100,00 %		
	7	Fikk du spørsmål om du ønsket flere alternativ		4		4	450	1800	100,00 %		
Absolutt	8	Spurte kundebehandler om det var mer h'n kunne gjøre for deg		4		4	600	2400	100,00 %		
SUM Hva ønsker kunden							3150	12600	100,00 %		
HA DET		1		4							
	9	Fikk du innledene hilsen, smil eller nikk i kassen		4		4	300	1200	100,00 %		
	10	Ble du tilbudt kvittering		4		4	300	1200	100,00 %		
	11	Hadde kundebehandler i kassen avsluttende hilsen		4		4	300	1200	100,00 %		
SUM Ha det							900	3600	100,00 %		
BUTIKK		1		4							
Absolutt	12	Var varene i butikken trukket frem		4		4	600	2400	100,00 %		
	13	Var det hull i hyllene /hvis ja - var tomt produkt merket med utsolgtlapp		4		4	300	1200	100,00 %		
	14	Var det ryddig i og rundt kasseområdet		4		4	300	1200	100,00 %		
SUM Butikk							1200	4800	100,00 %		
SUM TOTAL							6150	24600	90,00 %		
TOTALVURDERING AV BESØKET	15	Tilleggs poeng utover 90 % poeng		OK	En god kunde opplevelse	Kunde opplevelse utover det jeg forventet	WOW				
		Score settes etter totalinntrykket av handleopplevelsen, etter intervallet 6-8-10 (OK, 4 er minimum og gir totalscore 90%)		☹️ 4	😊 6	😄 8	👍 10				
Poeng		Totalvurdering av handleopplevelsen Her er eksempler du kan vurdere ut ifra: - Virket kundebehandler interessert i deg som kunde - Fikk du råd og veiledning i forhold til ditt behov - Fikk du noen gode tips - Ved kjøp av gave; fikk du spørsmål om gaveemballasje - Fikk du informasjon om polets APP eller web side - Virket de ansatte løsningsorienterte - Vil du anbefale dette polet til andre - Vurder også totalinntrykket av butikkens ryddighet generelt.		4				4	492	1968	40,0 %
TOTAL SCORE KUNDEOPPLEVELSE							6642	26568	90,00 %		

For shopper:
Gjennom skjema her står det forklart IKKE PROFF og PROFF. Dette er satt opp som NEI og JA i skjema som ligger på link.

Proffscore på alle spørsmål + OK på totalvurdering, gir 90 % total score

Total vurdering av besøket gir butikken mulighet til å hente ekstra poeng utover score 90 %, max 10 % poeng ved WOW (ekstra score oppnås i intervallet 6,8,og 10)

Mål 90% = PROFF
Ved oppnådd resultat på 90% er krav innfridd og godkjent.

Ved alle svar hvor det er satt NEI, SKAL det legges ved en god kommentar på hvorfor. Gode forklarende setninger. Ikke skriv navn/hun/han dersom det har noe med betjening og vær så konstruktiv som mulig.

Spørsmål 1- Fikk du øyekontakt /smil/nikk/hei av en kundebehandler



Ikke proff



Proff

- Kundebehandler (e) hadde ikke fokus på meg som kunde da jeg ankom butikken. Han/hun kikket alle andre plasser enn på meg som kunde
- Vinmonopolet ønsker å ha høy fokus på kundene allerede fra de ankommer butikken. Det er derfor viktig at kundebehandleren har fokus på deg som kunde og gir tegn på at du er sett. Det kan gjøres med øyekontakt eller et smil/nikk der den ansatte viser at du er observert. Den første kontakten kan godt være fra den som sitter i kassen og observerer deg når du kommer inn, men som oftest så blir den første kontakten opprettet inne i butikken. Noen butikker har bare en på jobb og da er kassen et naturlig kontaktpunkt. Det kan være tidspunkt der kundebehandleren står opptatt med annen kunde, et ærend på lageret, eller dager der det «koker» av folk i butikken. **Du skal lete etter de gode opplevelsene der du føler du blir ivaretatt som kunde. Du skal være synlig slik at det er lett å fange interessen fra kundebehandleren.**

Ikke proff er når du føler at kundebehandleren holder på med sitt og hverken ser opp eller tilkjenne gir at han/hun har tenkt å ta kontakt for assistanse. Du blir oversett.

Ved score 1 skal du gi kommentar.

- Eksempel på kommentar : Var opptatt med andre ansatte eller gjøremål , så ikke opp, hold på med varefylling uten å ha kundefokus osv.

- Kundebehandler hadde øyekontakt med meg og gav et smil(nikk eller hei, som en bekreftelse på at jeg var sett.

Til hjelp for måler:

Kundebehandler kan også være kasserer og ofte er det den vi først møter/ser ved ankomst til butikken. Gir kasserer smil/nikk/hei -ja så skal spørsmål 1 besvares med Proff. Dersom du treffer ny kundebehandler inne i butikken som ikke gir innledende hilsen, så skal ikke dette trekke ned i score, i og med at du allerede har fått en flott innledende hilsen fra kundebehandler i kassen. Får du ikke hilsen i kassen da kundebehandler er opptatt, men får en hilsen inne i butikken av første kundebehandler du treffer, så skal dette vurderes som Proff

Spørsmål 2 – Opplevde du ventetiden på kundebehandler som akseptabel



Ikke proff

- Tok altfor lang tid før jeg fikk kontakt med kundebehandler.
- På dette spørsmålet er det ikke om å gjøre å telle minutter. Dersom det er mye kunder er det naturlig at det kan ta litt tid, men du skal observere om kundebehandleren er interessert i å ta kontakt med kundene i butikken. Du kan med andre ord godt observere hvordan andre kunder betjenes før du selv blir betjent. En proff kundebehandler har blick for å oppsøke kundene, men virker ikke aggressiv eller stresset i sin tilnærming til kundene. Vi er ulike som kunder og noen liker å gå litt for seg selv før de ber om hjelp. Det er viktig at kundebehandler får mulighet til å bli oppmerksom på deg og at du virker interessert i assistanse. Det er viktig å ta hensyn til at det kan ta noe tid dersom butikken «koker» av kunder eller at kundebehandler er opptatt med å veilede andre kunder.
- **Typiske ikke proff momenter:** Kundebehandler holdt på med andre gjøremål og hadde ikke fokus på meg som kunde. Gikk lang tid før jeg ble kontaktet (angi tid og trafikken i butikken)
- **Typiske proff momenter:** Kundebehandler tok kontakt med meg (eller andre kunder jeg observerte) innen rimelig tid. .

Husk å lete etter de gode øyeblikkene, de som gjør kundeopplevelsen verd et besøk.
Gi konstruktive tilbakemeldinger, slik du selv ville ha ønsket det



Proff

- Kundebehandler tok raskt kontakt med meg



VINMONOPOLET

Til hjelp for måler:

Vær oppmerksom på at det er butikker som kun har en ansatt på jobb og at han/hun kan være opptatt med å hente vare på lager eller med andre kunder. Vi skal her ikke telle antall minutter før kundebehandler er tilgjengelig, men observere at det er personell som innen rimelig tid kan bistå deg som kunde. Noen butikker har bare en ansatt i kassen og det gir derfor score 4 dersom han/hun gir deg hjelp innen rimelig tid.

Spørsmål 3 – Ble du stilt spørsmålet om det var noe kundebehandler kunne gjøre for deg



Ikke proff

- Ble på ingen måte spurt om det var noe den ansatte kunne gjøre for meg som kunde.



Proff

- Ble spurt av kundebehandler om det var noe han/hun kunne gjøre for meg.

- Spørsmålet kan selvsagt stilles på ulike måter og det er viktig at den ansatte finner sin spørremåte slik at det blir naturlig. Gjennom å stille spørsmålet skal den ansatte kunne veilede deg til den varen du er interessert i. Dersom du ikke blir fulgt opp av en ansatt skal du selv etter en stund ta kontakt slik at de har mulighet til score også på dette punktet. Du sier da for eksempel 'hei, er du ledig?' og vente på at den ansatte spør om det er noen han/hun kan gjøre for deg.
- **Typiske ikke proff momenter:** Kundebehandler sa bare hei og overlot til meg å spørre.
Typiske proff momenter: Kundebehandler spurte om jeg trengte hjelp eller hadde spørsmål han/hun kunne hjelpe til med.
- Husk å lete etter de gode øyeblikkene, de som gjør kundeopplevelsen verd et besøk.
Gi konstruktive tilbakemeldinger, slik du selv ville ha ønsket det



VINMONOPOLET

Spørsmål 4 – Fikk du spørsmål om hva varen skal brukes til



Ikke proff

- Kundebehandler spurte ikke om hva varen skulle brukes til.
- Behovsavklaringen er svært viktig for at kunden skal bli riktig veiledet. Her kan kundebehandleren gi god veiledning i forhold til valg av produkt . Kundebehandler skal derfor spørre deg om hva du har tenkt å bruke varen til. Her er det viktig at du har tenkt igjennom hva du skal ha drikken til. Vi har laget ulike scenario som kan kobles mot valg av produkter. Skal det være en spesiell anledning, en feiring, produkt til en matrett eller produkt kun for å nyte og kose seg med.
- **Typiske ikke proff momenter:** Kundebehandler gikk rett på hvilke vare jeg var interessert i, ikke hva den skulle brukes til.
- **Typiske proff momenter:** Kundebehandler gav meg flere alternativer både i pris og smak da jeg sa hva jeg skulle bruke varene til.
- Husk å lete etter de gode øyeblikkene, de som gjør kundeopplevelsen verd et besøk. Gi konstruktive tilbakemeldinger, slik du selv ville ha ønsket det



Proff

- Kundebehandler spurte om hva jeg skulle bruke varen til

Til hjelp for måler:

Hvis kundebehandler ikke spør om hva varen skal brukes tilså venter du noen sekunder og gir et hint til kundebehandler....jeg skal ha det til Jeg skal gi det til...jeg skal bruke det til en matrett...

Spørsmål 5 – Fikk du spørsmål om hvilket prisområde du hadde i tankene



Ikke proff

- Ble ikke spurt om prisområde



Proff

- Ble spurt om hvilket prisområde jeg hadde i tankene

- Dette spørsmålet er også en del av **behovsavklaringen**. Spørsmålet kan lett henges sammen med at kundebehandler spør deg om smak og type vare for å finne ut hvilke varer han/hun skal anbefale. (spm 6) Poenget med dette spørsmålet er å avdekke hvilket prisområde kunden kunne tenke seg. Det er for å sikre seg at ikke kunden føler seg forlegen ved at kundebehandler «skyter over mål» i forhold til kundens ønsker. Dette gir kundebehandler en rik mulighet til å bruke fagkunnskapen til å anbefale varer i for kunden riktig prisklasse, men også en mulighet til å få kunden til å teste ut nye smaker, nye produkter som kanskje ligger noe over prisforventningene.
- **Typiske ikke proff momenter:** *Kundebehandler spurte ikke om prisområdet.*
- **Typiske proff momenter:** *Kundebehandler spurte på en naturlig måte om jeg hadde en øvre eller nedre grense prisgrense.*

*Husk å lete etter de gode øyeblikkene, de som gjør kundeopplevelsen verd et besøk.
Gi konstruktive tilbakemeldinger, slik du selv ville ha ønsket det*

Til hjelp for måler:
Hvis kundebehandler ikke spør om hvilket prisområdet du tenkte på ...så lar du kundebehandler foreslå varetyper og etter en stund sier du ; jeg kunne tenke meg en vare i prisområdet 120-150 kr.

Spørsmål 6 – Fikk du spørsmål om f.eks , smak, type/stil du foretrekker - preferanser (noe som avdekket din smak)



Ikke proff

- Ble ikke spurt om smak og/eller type
- Dette spørsmålet er også en del av **behovsavklaringen**. Spørsmålet kan lett henges sammen med at kundebehandler spør deg om prisområde for å finne ut hvilke varer han/hun vil anbefale. Poenget med dette spørsmålet er å avdekke om kunden har noen varefavoritter. Dette gir kundebehandler en rik mulighet til å bruke fagkunnskapen til å anbefale varer i denne kategorien, men også en mulighet til å få kunden til å teste ut nye smaker , nye produkter .
- **Typiske ikke proff momenter:** *Kundebehandler spurte ikke om hverken smak eller type/stil eller andre preferanser jeg hadde i tankene.*
- **Typiske proff momenter:** *Kundebehandler spurte på en naturlig måte om jeg hadde noe favoritter mht til smaker, type vare eller andre preferanser.*



Proff

- Ble spurt smak og/eller type/stil jeg foretrekker.

*Husk å lete etter de gode øyeblikkene, de som gjør kundeopplevelsen verd et besøk.
Gi konstruktive tilbakemeldinger, slik du selv ville ha ønsket det*

Til hjelp for måler:

Hvis kundebehandler ikke spør om smak og type/stil eller andre preferanser...skal du vente litt og si at du tidligere har hatt produkter fra f.eks. Frankrike eller Spania og liker produkter som ikke er så kraftig, eller er kraftig.

Spørsmål 7 – Fikk du spørsmål om du ønsket flere alternativ



- Fikk kun et forslag til produkt



- Fikk mer enn ett forslag til produkt, eller ble stilt spørsmål om jeg ønsket flere alternativer

- Vinmonopolets kundebehandlere skal ha god kunnskap om produktene som selges. Ofte står kunden overfor valgets kval både i forhold til pris, kvalitet og smak. Kundebehandler skal alltid spørre (eller vise frem uoppfordret) om du trenger flere alternativer utover det som er foreslått av KB.
- **Typiske ikke proff momenter:** *Kundebehandler viste og anbefalte meg kun et produkt/sort og spurte ikke om jeg ønsket flere alternativer.*
- **Typiske proff momenter:** *Kundebehandler gav meg flere alternativer både i pris og smak. Jeg ble fristet.*
- *Husk å lete etter de gode øyeblikkene, de som gjør kundeopplevelsen verd et besøk.*
- *Gi konstruktive tilbakemeldinger, slik du selv ville ha ønsket det*

Spørsmål 8 – Spurte kundebehandler om det var noe mer h*n kunne gjøre for deg ?

– Avslutning på behovsavklaringen



Ikke proff

- Ble ikke spurt



Proff

- Ble spurt

- **Vinmonopolet skal ikke drive mersalg**, men det er høflig og god kundebehandling at du blir spurt om du har behov for mer assistanse. Det er også en flott måte å avslutte kundeveiledningen på. Også her kan kundebehandler finne sin form på avslutningen...*trenger du hjelp/råd i forbindelse med andre produkter , var det alt for i dag? , si ifra om du treger mer hjelp etc.*
- **Typiske ikke proff momenter:** *Kundebehandler viste varen og sa bra, flott, ha'det fint, vær så god etc., og avsluttet kundemøtet uten å spørre om det var noe mer han/hun kunne gjøre for deg ,*
- **Typiske proff momenter:** *Kundebehandler tok selv initiativet til om det var noe mer han/hun kunne bistå med og at det bare var å spørre.*

*Husk å lete etter de gode øyeblikkene, de som gjør kundeopplevelsen verd et besøk.
Gi konstruktive tilbakemeldinger, slik du selv ville ha ønsket det*



VINMONOPOLET

Spørsmål 9 – Fikk du innledende hilsen, smil ,nikk eller hei i kassen



Ikke proff

- Kundebehandler hadde hverken øyekontakt eller annen form for innledende hilsen.



Proff

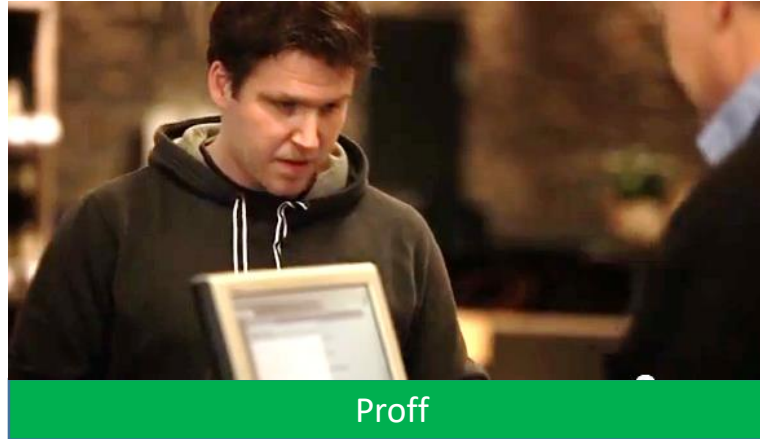
- Kundebehandler hadde innledende hilsen.

- Det er viktig å være klar over at det kan være samme person du treffer i kassen som du møtte på salgsflaten. Det kan derfor være unaturlig å ha innledende hilsen på samme måte når du kommer til kassen. Et smil og øyekontakt gir derfor godkjent (proff) med et ja. For enkelte kunder kan det være kun i kassepunktet de møter en ansatt. Derfor er dette punktet et viktig servicested i butikken.
- **Typiske ikke proff momenter:** *Kundebehandler så ikke opp på meg som kunde. Hun hadde kun fokus på gjennomføring av kassearbeidet og ingen form for innledende hilsen i kassepunktet.*
- **Typiske proff momenter:** *Kundebehandler i kassen hadde øyekontakt og et hei. Følte meg sett og hyggelig mottatt i kassepunktet.*
- *Husk å lete etter de gode øyeblikkene, de som gjør kundeopplevelsen verd et besøk. Gi konstruktive tilbakemeldinger, slik du selv ville ha ønsket det*

Spørsmål 10 – Ble du tilbudt kvittering



- Ble ikke tilbudt kvittering.



- Ble uoppfordret tilbudt kvittering.

- Kvittering er kundens bevis på hva han/hun har kjøpt og en dokumentasjon på at riktig vare og pris er registrert. Vinmonopolet ønsker å redusere antall kvitteringer gjennom å ikke tvinge kunden til å ta kvittering, men høflig spørre om kunden ønsker kvittering. Det gir score 4 (proff) når du blir tilbudt kvittering.
- **Typiske ikke proff momenter:** *Jeg ble ikke spurt om jeg ønsket kvittering.*
Typiske proff momenter: *Kundebehandler i kassen spurte uoppfordret om jeg ønsket kvittering.*
- *Husk å lete etter de gode øyeblikkene, de som gjør kundeopplevelsen verd et besøk. Gi konstruktive tilbakemeldinger, slik du selv ville ha ønsket det*
- **HUSK, du skal alltid gå ut av butikken med kvittering, får du den ikke automatisk eller blir spurt om du vil ha, må du spørre etter denne!**

Spørsmål 11 – Hadde kundebehandler i kassen avsluttende hilsen



Ikke proff

- Ingen form for avsluttende hilsen.



Proff

- Fikk avsluttende hilsen.

- Det er viktig at kundebehandler i kassen finner sin form for avsluttende hilsen. Ha det bra, ha en fin dag, takk for handelen, værsgod –her er kvitteringen, eller ha 'det er godkjente hilsener. Det er viktig at dette ikke blir en innlært og unaturlig frase som den ansatte er tvunget til å si. Øyekontakt er selvsagt viktig, men her bedømmer du om du opplevde at kundebehandler ønsket deg et «takkt for besøket»
- **Typiske ikke proff momenter:** *Ingen avsluttende hilsen, fortsatt bare med neste kunde (eller annen arbeidsoppgave) uten øyekontakt eller verbal kontakt med meg som kunde.*
Typiske proff momenter: *Kundebehandler i kassen kikket på meg, smilte og sa ha'det fint!*
- *Husk å lete etter de gode øyeblikkene, de som gjør kundeopplevelsen verd et besøk. Gi konstruktive tilbakemeldinger, slik du selv ville ha ønsket det*

Spørsmål 12 - Var varene i butikken trukket frem



- Lite varer og det er ikke trukket frem på en skikkelig måte.

- Vinmonopolet har i perioder produkter som byttes ut og det kan gå litt tid før hyllene er fylt opp med nye varer. Varetrykket totalt i butikken kan derfor variere noe i perioder.

På dette spørsmålet skal vi bedømme om det er jobbet med fremtrekk av de varene som er i hyllene.

Også her skal vi lete etter de gode opplevelsene der vi skal fremheve de som virkelig har jobbet med å holde butikkhyllene flotte.

Vær oppmerksom på at det godt kan være en kunde som rett før deg har «tappet» hyllen for akkurat den vinen, slik at du bedømmer fremtrekket generelt i hele butikken.

Dersom du gir score 1 skal du gi kommentar og gjerne med et bilde som dokumentasjon.

Typiske ikke proff momenter: Mye varer som ikke er trukket frem mange plasser i butikken. Virker ikke som det er gode rutiner for dette i butikken.

Typiske proff momenter: Her er det gode rutiner for å trekke frem varene. Der det er lite varer er de trukket skikkelig frem.

- Husk å lete etter de gode øyeblikkene, de som gjør kundeopplevelsen verd et besøk.
Gi konstruktive tilbakemeldinger, slik du selv ville ha ønsket det



- Noen få steder der det manglet litt på fremtrekk, men varene helhetlig sett trukket fint frem og du ser at det er jobbet med dette i hele butikken.

Spørsmål 13- Var tomme hyller merket med utsolgt lapp



- Flere tomme hyller som ikke er merket med utsolgtskilt.

- Noen hull, men tomme hyller er merket med utsolgtlapp. Butikken er bevisst på utsolgsituasjoner

- Vinmonopolet har i perioder produkter som byttes ut og det kan gå litt tid før hyllene er fylt opp med nye varer. Varetrykket totalt i butikken kan derfor variere noe i perioder. På dette spørsmålet skal vi ikke bedømme etter «tellemetoden av tomme hyller» der et visst antall gir score 1. Det er totalinntrykket vi er på jakt etter. Dersom det er flere tomme hyller som ikke er merket utsolgt, vitner det om at butikken har for dårlig rutine på å merke hyllene. Det virker da som om butikken har dårlige bestillingsrutiner, mens en butikk med gode merkerutiner virker flinke til å selge varer og derfor blir utsolgt!
Vær oppmerksom på at det godt kan være en kunde som rett før deg har «tappet» hyllen for akkurat den vinen, slik at du bedømmer utsolgt/tomme hyller/hull etter dette. Gå litt rundt å sjekk, men ikke let etter tomme hyller, **Men spørsmålet kan også leses som:** „Dersom tomt for produkt på flere hyller, er hyllene merket med utsolgtlapp“?
- **Har man svart NEI i spm 12, er det viktig å følge opp her om det er utsolglapp eller ikke på hyllen, eller om det ser ut som om det er på vei til å bli fylt opp (kasser på gulvene)**
- Bruk også kommentarfeltet her hyppig dersom man her usikker.
- **Dersom du gir svarer NEI skal du gi kommentar.**
- **Typiske ikke proff momenter:** Flere utsolgthyller i butikken som ikke er merket med utsolgtskilt. Virker ikke som det er jobbet med merkingen.
Typiske proff momenter: Noen hull i varesortimentet, men de er merket med utsolgt. Butikken er bevisst på utsolgsituasjoner

1. Nei (ikke alle er merket) - Ikke proff
2. INGEN TOMME HYLLER / JA (alle tomme hyller er merket) - PROFF

Spørsmål 14 – Var det ryddig i kasseområdet



- Gule lapper og personlige ting i kasseområdet

- **Vinmonopolet** har oppslagsverk som brukes dersom kunden har spørsmål. Det er derfor naturlig at dette oppbevares i kassen. Det skal også være antibackflasker som brukes av betjeningen. Det kan virke som dette er personlige ting, men det er det ikke. Butikkansatte har lov å ha med seg en vannflaske eller kaffekopp og skal ikke trekkes for det. Når ansatte er alene på jobb aksepteres det også at det ligger en matpakke e.l. i kassen.
- **NB!** I noen butikker brukes kassen som «kontor». Dette er godkjent, men det skal være ryddig uten at papirer og permer flyter ut over kasseområdet. Se målbilder på neste side!

Typiske ikke proff momenter:

Gule lapper og personlige effekter oppbevares i kasseområdet.

Typiske proff momenter:

God orden i kasseområdet.

*Husk å lete etter de gode øyeblikkene, de som gjør kundeopplevelsen verd et besøk.
Gi konstruktive tilbakemeldinger, slik du selv ville ha ønsket det*



- Ryddig kasseområdet med antibackflaske og oppslagsverk satt i god orden.

Målbilder ved «kontor i kassen»

Ikke proff

Proff



TOTALVURDERING AV BESØKET

Score settes etter totalinntrykket av handleopplevelsen, etter følgende vurderinger:



Totalvurdering av handle opplevelsen: Gis det en god og positiv kommentar, så må det også gjenspeile i din vurdering. Er det ikke bedre enn en helt grei opplevelse uten spesielle innslag - da OK, men er det en opplevelse du stiller deg noe mer positiv til, vurder den også deretter.

Beskrivelse-

OK: En helt «grei» handle opplevelse, men ikke noe mer. Her kunne ting vært gjort bedre.....

En god kunde opplevelse: Dette var en handleopplevelse som gav meg det jeg var ute etter og jeg fikk den hjelp til å velge produkter som jeg forventet meg.

Kunde opplevelse utover det jeg forventet: Her kan en se at alle butikkansatte kan sitt «fag». Jeg gikk ut med en god følelse av at her ble det levert mer enn det jeg forventet, men fortsatt litt å hente i forhold til score WOW.

WOW: Her er de «proffe» til fingerspissene, alt var på plass og en kan se at her er «kunden i fokus» Entusiasme og interesse for meg som kunde var på plass og varefaglig kunnskap ble delt velvillig.

Poeng som settes her gir butikken mulighet til å score ekstra % poeng
(Ekstra poeng oppnås i intervallet fra En god kundeopplevelse til WOW)
NB! Vurdering av totalinntrykket skal alltid kommenteres

Her er eksempler du kan vurdere ut ifra:

- - Virket kundebehandler interessert i deg som kunde
- - Fikk du råd og veiledning i forhold til ditt behov
- - Fikk du noen gode tips
- - Ved kjøp av gave; fikk du spørsmål om Gaveemballasje
- - Fikk du informasjon om polets APP eller web side
- - Virket de ansatte løsningsorienterte
- - Vil du anbefale dette polet til andre
- - Vurder også totalinntrykket av butikkens ryddighet generelt.



VINMONOPOLET

Tips til vurdering av - Virket kundebehandler interessert i deg som kunde

Vinmonopolet ønsker å ha høy servicegrad overfor sine kunder. Kunden er en gjest og skal behandles deretter. Det betyr at kundebehandler skal ha førsteprioritet på deg som kunde. Han/hun kan godt holde på med varepåfylling og rydding i lokalene, men det er kunden som skal ha all oppmerksomhet når man er i butikken. Med interesse menes øyekontakt og at man føler at kundebehandler har fokus på deg under kundemøtet. Det er ikke bra dersom man føler at interessen er alle steder enn på deg som kunde.

Tips til vurdering av - Fikk du råd og veiledning i forhold til ditt behov/Fikk du noen gode tips/Virket de ansatte løsningsorienterte

Vinmonopolet setter opplæring av sine ansatte svært høyt. Kundebehandlerne er trent opp til å gjøre behovsavklaring slik at kunden blir tilfreds med sitt valg. Under dette spørsmålet skal vi lete etter den gode kundeopplevelsen, der du føler at kundebehandler bryr seg om deg gjennom å lytte til hva du skal bruke varen til og foreslå gode alternativer. Dette er en balansegang mellom å gi for mye informasjon slik at du blir overøst og usikker, eller får nok veiledning til at du blir pirret til flere alternativer til den retten/anledningen du skal bruke varen til.

Tips til vurdering av – Total inntrykket av ryddig i butikken.

Vinmonopolet skal ha god orden i sine butikker, fine handlegater og nok varer i hyllene. Varepåfylling kan være en utfordring spesielt når det kun er en eller to ansatt på jobb på de minste utsalgene. En kundebehandler kan holde på med varepåfyll samtidig som en kunde ønsker veiledning. Kunden har alltid førsteprioritet og den ansatte må forlate arbeidet med påfylling. Det er derfor viktig at du bruker tid på å observere om dette er papp/varer som blir jobbet med. Varene skal også plasseres slik at du som kunde kan komme til varen.

Tips til vurdering av – virket de ansatte løsningsorienterte

Her vurderer du situasjoner som kan utløse en utfordring, om en ansatt ikke er varefaglig trygg i sin anbefaling eller på spørsmål men rådfører seg med annen ansatt.

Tips til punktene med gaveemballasje og APP/web

Dette vurderes der det er naturlig, ved kjøp av gave og ved spørsmål etter vin butikken ikke har eller om du har med bilde av en vin på din mobil.

Tips til aktivitet i butikk: Liten aktivitet = Veldig få eller ingen kunder i butikken
Medium aktivitet = greit med kunder
Stor aktivitet = butikken er velfyllt av kunder og det er høyt trykk