



AS VINMONOPOLET
ANBUD 19-031 AVTALE MYSTERY SHOPPING OG ALDERSKONTROLL
VEDLEGG 1: KRAVSPESIFIKASJON



Innhold

1	BESKRIVELSE AV TJENESTEOMRÅDER.....	2
1.1	TJENESTEOMRÅDE 1: MYSTERY SHOPPING BUTIKK	2
1.2	TJENESTEOMRÅDE 2: MYSTERY CALLER KUNDESENTER.....	4
1.3	TJENESTEOMRÅDE: ALDERSKONTROLL I BUTIKK	5
1.4	SOSIALKONTROLL VED UTLIVERING PIB/PÅ DØR.....	5
1.5	FELLES FOR TJENESTEOMRÅDENE	6
1.6	AVVIK	7

1 Beskrivelse av tjenesteområder

Vinmonopolet ønsker å inngå en avtale innen nedenfor nevnte områder.

- Mystery Shopper og alderskontroll er landsdekkende og skal utføres i samtlige butikker, samt Mystery caller mot Kundesenteret og Sosialkontroll ved utlevering Post/på dør.
- Tilbyder må ha tidligere god erfaring og høy kompetanse med tilsvarende Mystery shopper og alderskontroll oppdrag i Nordisk land - tilsvarende kompleksitet i innhold og kvantitet på antall kontroller pr år. (referansekrav)
- Kvalitet på gjennomføring og leveringsevne er ett absolutt. (referansekrav)
- Tilbudte ressurser må kunne kommunisere på norsk

1.1 Tjenesteområde 1: Mystery shopping butikk

- 6-10 runder pr. butikk årlig (differensiert frekvens i hht butikk kategori)
 - Kategori 2-3: 6 runder (ca 133 butikker)
 - Kategori 4-5: 8 runder (ca 118 butikker)
 - Kategori 6: 10 runder (ca 62 butikker)
 - Ca 313 butikker totalt (2362 kontroller)
- Det skal i løpet av året være en jevn fordeling på ukedag (ma-to og fr-lø – 50/50) på gjennomførte kontroller på butikknivå.
- Mystery shopper kontrollene er også en avgjørende del av kåringen av Årets butikk i Vinmonopolet, og det forventes at det leveres kontroller av høy kvalitet med scoresetting og «utfyllende» skriftlige kommentarer.



- **Oppdragsgiver påberoper seg retten til å øke eller redusere antall kontroller pr år (ved vesentlig reduksjon gis 2 mnd varsel)**

I «Det beste kundemøtet» gjelder i utgangspunktet følgende hovedområder (disse kan endres i samarbeid med leverandør av tjenesten):

- Oversiktlighet
- Menneskelig mottagelse
- Behovsavklaring og rådgivning
- Varetrykk
- Behovsavslutning

Mystery shopper skal foreta et kjøp i henhold til utarbeidet manual/sjekkliste. Skjemaet kan bli endret i løpet av avtaleperioden.

Kjøpet skal være vin, øl eller alkoholfritt. Pris på produkt beskrives i hver case.

Mystery shopper kontrollene utføres i hht en oppgitt case i hver runde som lages av Vinmonopolet i samarbeid med leverandør.

Eksempler på caser:

SCENARIO MYSTERY SHOPPING VINMONOPOLET					
MND	Kategori	Antall butikker	LAND	PRISOMFANG	Formål
FEBRUAR:	2-3-4-5-6	313	Italia	100-150	En lett hvitvin til peiskos, eget bruk. Litt fruktig
MARS:	4-5-6	181	Sør-Amerikansk	100+	Ikke noe spesielt, fikk bare lyst på litt vin. Kan være hvit eller rød
APRIL:	2-3-4-5-6	313	Østerrike	150+	Hvitvin til hvit fisk,
MAI:	4-5-6	181	Ungarn	150-200	Dessertvin, har ikke noe spesiell meny, men noe sorbet/is kanskje
JUNI:	2-3-4-5-6	313	Tyskland	100+	Sommervin, skal ha sommerfest senere og ønsker å sjekke ut en vin som kan servers som velskomstdrikk.
AUGUST:	2-3-4-5-6	313	USA	200	Rødvin, ikke for tung. Skal passe til grillen
SEPTEMBER:	2-3-4-5-6	313	Argentina	100-150	Tapas mat
OKTOBER:	6	62	Spania	150-200	Bør passe til lam. Skal ha noen venner på besøk.
NOVEMBER:	2-3-4-5-6	313	Frankrike	150+	Rødvin til hyggelig selskap, skal ikke spise noe til. Lett og fruktig
DESEMBER: Utføres i uke 49 og 50	6	62	Frankrike	150-200	Øl til julematen! Byttes ut med Vin til Julematen (det blir for synlig at det er MS når det kjøpes 1 fl øl)



Eksempel på spørsmål i MS – disse kan bli endret i samarbeid med leverandør av tjenesten

MYSTERY SHOPPING 2020		IKKE PROFF/PROFF	
HEI			
Absolutt	1	Fikk du øyekontakt/smil/nikk av en kundebehandler ved ankomst	
	2	Opplevde du ventetiden på kundebehandler som akseptabel (utifra antall kunder i butikken)	
SUM Hei			
HVA ØNSKER KUNDEN			
Absolutt	3	Ble du stilt spørsmålet om det var noe kundebehandler kunne gjøre for deg?	
Absolutt	4	Spurte kundebehandler om hva varen skulle brukes til	
	5	Fikk du spørsmål om hvilke prisområde du hadde i tankene	
	6	Fikk du spørsmål om f.eks , smak , type/stil du foretrekker - preferanser (noe som avdekket din smak)	
	7	Fikk du spørsmål om du ønsket flere alternativ	
Absolutt	8	Spurte kundebehandler om det var mer h*n kunne gjøre for deg (var det noe annet/trenger du mer hjelpeller lignende)	
SUM Hva ønsker kunden			
HA DET			
	9	Fikk du innledene hilsen, smil eller nikk i kassen	
	10	Ble du tilbudt kvittering	
	11	Hadde kundebehandler i kassen en avsluttende hilsen	
SUM Ha det			
BUTIKK			
Absolutt	12	Var varene i butikken trukket frem	
	13	Var det hull i hyllene- /hvis hull - var tomt produkt merket med utsolgtlapp	
	14	Var det ryddig og rent i butikklokalet	
	15	Var det ryddig i og rundt kasseområdet	

1.2 Tjenesteområde 2: Mystery caller kundesenter

- 10 runder årlig (10 runder pr år a 10 samtaler).
- Mystery caller skal foreta et kjøp i henhold til utarbeidet manual/sjekkliste. Skjemaet kan bli endret i løpet av avtaleperioden.
- Kjøpet skal være vin, øl eller alkoholfritt. Pris på produkt beskrives i hver case.
- **Mystery caller kontrollene utføres i hht en oppgitt case i hver runde som lages av Vinmonopolet i samarbeid med leverandør.**

Eksempel på spørsmål i Mystery Caller – disse kan bli endret i samarbeid med leverandør av tjenesten

VÅRE 4 ABSOLUTTER		Mystery Caller 2018	
Hei	1	Fikk du en hyggelig innledende hilsen, fikk du spørsmål om hva kundebehandler kunne gjøre for deg ? / Var starten på samtalen positiv	
Hva ønsker kunden	2	Fikk du spørsmål om hva varen skal brukes til	
Kundesenter/teknisk	3	Var kundebehandler enkel å forstå/brukte et språk jeg forstod	
Hva ønsker kunden	4	Spurte kundebehandler om det var mer hun/han kunne gjøre for deg	
SUM ABSOLUTTER			
Hva ønsker kunden			
	5	Virket kundebehandler interessert i deg som kunde	
	6	Fikk du spørsmål om hvilket prisområdet du hadde i tankene	
	7	Fikk du spørsmål om f.eks smak, type/stil du foretrekker - preferanser (noe som avdekket din smak)	
	8	Fikk du råd og veiledning i forhold til ditt behov	
	9	Fikk du spørsmål om du ønsket flere alternativ	
HA DET			
	10	Hadde kundebehandler en hyggelig avsluttende hilsen	
Kundesenter/teknisk			
	11	Var det god lyd kvalitet/enkelt å høre hva kundebehandler sa?	

- Oppdragsgiver påberoper seg retten til å øke eller redusere antall kontroller pr år



1.3 Tjenesteområde: Alderskontroll i butikk

- 24 kontroller pr. butikk (2 pr mnd)
- Ca 313 butikker
- **Kontroll kjøpet skal være vin eller øl til en samlet minimumspris på kr 100.-**
 - det skal være variasjon i valg av produkt, slik at kjøpt produkt ikke indikerer at kunden er en alderskontrollør.
- Skal utføres av personell i alderen **18-20 år** (18 til og med 20) i første runde og **18-24 år** (18 til og med 24) i andre runde pr mnd.
- SMS med resultat av utført kontroll sendes til butikksjef og distriktssjef/regionleder i tidsrommet 08.00 – 15.00 den 15. hver måned (for 18 – 20), og i tidsrommet 08.00 – 15.00 den første i påfølgende måned for 18 – 24.
- Det skal i løpet av året være en jevn fordeling på kjønn og alder på shopper på gjennomførte kontroller på butikknivå.
 - Kjønn skal fordeles 50/50
 - Gj.snitts alder skal være tilnærmet lik på alle butikker i løpet av året.
- **Oppdragsgiver påberoper seg retten til å øke eller redusere antall kontroller pr år (ved vesentlig reduksjon gis 2 mnd varsel)**

1.4 Sosialkontroll ved utlevering PiB/på dør

- 4 runder a 25 kontroller, totalt 100 kontroller
 - Kontrollene fordeles likt mellom levering på dør og henting på Post. Halvparten av henting på Post er utenom tillat utleveringstid.
- Det skal sjekkes om sosialkontroll utføres (alder og rus) og ved henting på post skal det også sjekkes om pakken utleveres utenfor tillat tidspunkt. Kontroller som medfører forsøk på uthenting utenfor tillat tidspunkt kan medfører 2 besøk til posten.
 - Fiktiv kundeordre lages av kundesenteret og pakkes på Vinmonopolets eLagere på Vestby. Denne pakken sendes da til Shopper via post og leveres enten på Post eller på dør. Pakken inneholder «vannflasker»
 - Rapporteringen etter hver runde er skjemasert og sendes Vinmonopolet på mail



1.5 Felles for tjenesteområdene

Som en del av tjenesten skal det rapporteres elektronisk gjennom en web baserte portal som leveres av leverandør av inngått avtale.

- Mystery shopping rapportene skal publiseres til butikk d. 5. i påfølgende mnd. (d. 1. i påfølgende mnd til DS og Regionleder) i portalen, og alle salgsenheter/butikker skal ha tilgang til resultatene. Rapporten skal inneholde samsvarende kommentarer og score pr spørsmål. Obligatorisk med utfyllende kommentar på spørsmål med trekk.
 - Mystery caller rapportene skal publiseres den 1. i påfølgende mnd for Kundesenteret i portalen. Rapporten skal inneholde samsvarende kommentarer og score pr spørsmål.
 - Alderskontrollene publiseres i portalen d. 15 hver mnd (18-20) kl. 12.00 og den først i påfølgende mnd kl. 12.00 for 18-24 og alle salgsenheter/butikker skal ha tilgang til resultatene.
- Portal som viser resultater på landsbasis//Region (4 stk)/Distrikt (12 stk)/butikk/kategori og ha enkel mulighet for sammenligning mellom de ulike nivåene. Alle butikker, Region leder og distriktssjefer skal ha tilgang til portalen
 - Det legges vekt på at portalen er brukervennlig. Dvs. gode og enkle rapporteringsmuligheter, enkel navigering, god visuell layout i form av Dashboard presentasjon av resultatene på alle nivåer, framstilling av resultater i form av grafer, eksport til excel/pdf, osv.
 - Tidspunkt og bongnummer for kontrollen skal registreres og skal publiseres i hht tilgangsnivå på bruker. (bilde av bong skal sendes inn av shopper sammen med resultatet av kontrollen – bilde skal være tilgjengelig for administrator hos Vinmonopolet for kontroll (linket til skjema pr butikk))
 - I tillegg til resultatet per butikk skal også kjønn og alder på shopper, aktivitet i butikk, antall ansatte i butikklokalet og ukedag registreres på tilsvarende måte.

Resultater på alle nivåer må kunne eksporteres i Excel – format på en enkel og brukervennlig måte.

- Overordnet Bonginfo rapport (i Excel) med alle detaljer fra hver kontroll skal være tilgjengelig for Vinmonopolets administrator
 - Bonginfo rapport med Butikknavn, dato og tid, kjøpesum, bongnummer og resultat skal være tilgjengelig for Distriktssjef og Regionleder
- Tilbyder må kunne tilby en pol av faste kvalifiserte shoppere, slik at det sikres en nødvendig høy kompetanse (kunnskap om Vinmonopolet`s MS manual) og rullering av shoppere i løpet av året i forhold til kjønn og alder. (ref pkt. 4.3 i konkurransegrunnlaget)
 - Utførende personell skal ha gode språkkunnskaper i norsk (muntlig og skriftlig) og være godt opplært og innsatt i Vinmonopolets shopper manual.



- **Det er frivillig retur av kjøpte kontroll varer.**
 - Shopper kjøper og beholder kontrollvaren for egen regning (kjøpte varer skal IKKE være en del av shopper sitt vederlag for utført kontroll)
 - Shopper kan velge å returnere kjøpt produkt i hvilket som helst Vinmonopol mot fremvisning av kvittering. Retur skal ikke skje umiddelbart etter utført kontroll eller på en slik måte at det avslører at kunden er shopper.

- **I avtaleperioden kan det påregnes endringer i antall butikker og antall kontroller.**
- **Tilbyder skal beskrive verktøy og metode for gjennomføring og rapportering.**
- **Tilbyder av tjenesten forventes også være en sparringspartner med Vinmonopolet for fremtidig forbedring av MS og Det beste kundemøte i butikk**

1.6 Avvik

- **Avtalte kontroller skal gjennomføres innenfor avtalt mnd – kontroller som ikke gjennomføres i hht dette, pris reduseres til 50% av avtalt pris pr kontroll.**
 - **Avvikende leveranse, (for sent leverte) i forhold til avtalte kontroller pr mnd, på over 3 % ansees som mislighold av avtalt leveranse og (kan medføre) er grunn for oppsigelse av avtalen.**

