



AS VINMONOPOLET

ANBUD 17-014 RAMMEAVTALE MYSTERY SHOPPING OG ALDERSKONTROLL

VEDLEGG 1: KRAVSPESIFIKASJON



## 1 Beskrivelse av tjenesteområder

Vinmonopolet ønsker å inngå en rammeavtale innen nedenfor nevnte områder. Tjenesten er landsdekkende og skal utføres i samtlige butikker.

### 1.1 Tjenesteområde 1: Mystery shopping butikk

- 8 runder pr. butikk årlig
- 312 butikker
- Oppdragsgiver påberoper seg retten til å øke eller redusere antall kontroller pr år

I «Det beste kundemøtet” gjelder følgende hovedområder:

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

Mystery shopper skal foreta et kjøp i henhold til manual/sjekkliste som vist i eksemplet nedenfor. Skjemaet kan bli endret i løpet av avtaleperioden. Kjøpet kan være en vin, øl og alkoholfritt, samt etter nærmere avtale brennevin.



Våre 5 absolutter	
1	Fikk du øyekontakt/smil/nikk av kundebehandler
2	Ble du stilt spørsmålet om det var noe kundebehandler kunne gj
3	Spurte kundebehandler om hva varen skulle brukes til
4	Spurte kundebehandler om det var mer han kunne gjøre for deg
5	Varene i butikken var trukket frem
Hei	
6	En eller flere kundebehandlere synlig i butikken
7	Opplevde du ventetiden på kundebehandler som akseptabel
8	Var kundebehandler representativt antrukket
9	Virket kundebehandler interessert i deg som kunde
Hva ønsker kunden	
10	Fikk du spørsmål om hvilke prisområde du hadde i tankene
11	Fikk du spørsmål om hvilke land, smak, type du foretrekker
12	Fikk du råd og veiledning i forhold til ditt behov
13	Fikk du mer enn ett forslag til produkt
Ha det	
14	Opplevde du ventetiden i kassepunkt som akseptabel
15	Fikk du innledende hilsen, smil eller nikk
16	Ble du tilbudt kvittering
17	Hadde kundebehandler i kassen avsluttende hilsen
Butikk	
18	Var det hull i hyllene hvis Ja - var tomt for produkt - merket med
19	Var det rent og ryddig i butikken
20	Var det ryddig i kasseområdet

## 1.2 Tjenesteområde 2: Mystery shopping kundesenter

- 4 runder årlig
- Ca. 100 telefonsamtaler a 3 – 5 minutter
- Oppdragsgiver påberoper seg retten til å øke eller redusere antall kontroller pr år

## 1.3 Tjenesteområde 3: Alderskontroll butikk

- 24 kontroller pr. butikk
- 312 butikker
- Skal utføres av personell i alderen 18 til 20 år i første runde og 18 til 25 år i andre runde
- SMS og e-post med resultat av kontroll sendes til butikksjef og distriktssjef i tidsrommet 08.00 – 20.00 en 15. hver måned (18 – 20), og den første i påfølgende måned for 18 – 25.
- Det skal i løpet av året være en jevn fordeling på kjønn og alder på shopper på gjennomførte kontroller



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

#### 1.4 Felles for tjenesteområdene

Som en del av tjenesten skal det rapporteres elektronisk gjennom leverandørens web baserte portal.

- Mystery shopping rapportene skal leveres til butikk d. 1. i påfølgende mnd. i en portal, og alle salgsenheter/butikker skal ha tilgang til resultatene. Rapporten skal inneholde samsvarende kommentarer og score pr spørsmål.
- Alderskontroll publiseres i portalen d. 15 hver mnd (18-20) og den først i påfølgende mnd for 18-25), og alle salgsenheter/butikker skal ha tilgang til resultatene.
- Portal som viser resultater på landsbasis/distrikt/butikk/kategori og lett mulighet for sammenligning mellom de ulike nivåene. Alle butikker og distriktssjefer skal ha tilgang til portalen
- Det legges vekt på at portalen er brukervennlig. Dvs. gode og enkle rapporteringsmuligheter, enkel navigering, god layout i form av f.eks Dashboard presentasjon av resultatene, framstilling av resultater i form av grafer, osv.
- Resultater må kunne eksporteres i Excel – format på en enkel og brukervennlig måte.
- Tidspunkt for kontrollen skal også registreres og bonginformasjon skal publiseres i hht tilgangsnivå på bruker.
- I tillegg til resultatet per butikk skal også kjønn og alder på ”kjøper” registreres på tilsvarende måte.
- Tilbyder må ha en pol av kvalifiserte shoppere, slik at det sikres en nødvendig rullering av shoppere i løpet av året. (ref pkt. 4.3 i konkurransegrunnlaget)

Retur av kjøpte varer skal være inkludert som en del av tjenesteområde alderskontroll.

Utførende personell skal ha gode språkkunnskaper i norsk (muntlig og skriftlig).

I avtaleperioden kan det påregnes endringer i antall butikker og antall kontroller.

Anbyder skal beskrive verktøy og metode for gjennomføring og rapportering

