

SERVICEHEFTE

for

Dagligvarebutikker i Finnøy Kommune

Innholdsfortegnelse

Heftets hensikt	3
Våre forventninger til deg	4
Turister	5
Lykkes du så lykkes naboen	6
Serviceholdninger internt	7
Våre holdninger til kunden	8
Vær tilgjengelig, opptre troverdig	9
Gi kunden alltid rett	10
Orden gjelder deg overalt	11
I butikken	12
Salgets 7 faser	13
Ekspeditør selger	14
Mersalg	15
Svinn reduksjon	16 – 17
Førstehjelp i butikken	18
Viktige tlf. nr.	19 – 20
Notater / kundeuttalelser	21 – 23

Heftets hensikt

- Dagligvarebutikkene i Finnøy Kommune er viktige for både fastboende og turister.
- Du har en avgjørende rolle for den opplevelsen kundene får etter å ha besøkt din butikk.
- Med dette hefte ønsker vi å trekke frem en del områder som er viktige å huske på i hverdagen for at du skal få en best mulig arbeidsplass og kundene få en best mulig opplevelse.
- Vi vil vektlegge det som er Finnøy og din butikk sine styrker; nærhet, service og lokalkunnskap.

Heidi Skifjell
Leder Ryfylke Næringshage

Lars Helgeland
Merkur konsulent

Våre forventninger til deg

Turister

- Turistene enten de kommer med båt eller bil er våre gjester også ambassadører. De har valgt å bruke sin fritid hos oss fremfor andre steder.
- For mange av Finnøy sine butikker utgjør turistene opp mot 50 % av omsetningen til butikken.
- Turistene ønsker å handle lokalt. De søker butikker og opplevelser som er litt annerledes enn de som de får i det daglige. Det er derfor viktig at vi spiller på våre styrker som er nærhet, service og lokalkunnskap i møte med kunden.

Finnøy som turistkommune

Kaihuset på Judaberg er Finnøy kommune sitt turistkontor. Her vil turister finne informasjon om reiselivet i kommunen.

På nettsiden www.levandeoyer.no kan man også gå inn å finne aktuell informasjon om reiseliv og opplevelser i kommunen. Hjemmeside til kommunen www.finnoy.kommune.no bør også besøkes.

Lykkes naboen så lykkes du

Det er avgjørende at vi er gode sammen. I kundens hode er det ikke din butikk som er besøkt, men øya butikken ligger på og Finnøy/Ryfylke som helhet. Derfor er alt fra service på båten, kommunens hjemmeside, opplevelse på spisesteder osv. med på å danne totalinntrykket og serviceopplevelsen.

Det er derfor viktig at vi:

- Snakker positivt om hverandre
- Er gode ambassadører
- Kjenner vårt lokalmarked
- Kan svare på det våre kunder spør om
- Unner og beundrer

Er helheten bra så ligger båtene flere døgn, hyttene blir brukt oftere, gjestene kommer tilbake, folk snakker positivt om Finnøy til venner og kjente, positiv omtale i media osv.

Kort sagt:

Lykkes naboen så lykkes du.

Serviceholdninger internt

Skal vi yte kundene god service, må vi ha god service internt.

Vær forbilde

vær et godt forbilde for dine kollegaer. Vær den som går foran med et godt eksempel. Uthvilt, riktig antrekk og i god tid 10 minutter før åpning.

Ha det gøy

Tenk positivt. Smil og vær glad, så skal du se hvor mange gode kolleger og kunder du får. Positive tanker og godt humør smitter.

Mye å gjøre, vi tar ekstra i

Når det trengs. Når det "koker" av oppgaver må vi yte mer. Hjelp hverandre.

- Si ting til hverandre og ikke om hverandre
- Ikke private samtaler i butikken, eller i telefonen
- Kundene kommer i rykk og napp, det er derfor viktig at vi bruker rolige perioder til å gjøre butikken klar

Våre holdninger til kunden

Høflighet

- Møt blikket, smil, si hei, takk, vær så god, god helg
- Sørg for at all kundekontakt avsluttes på en positiv måte

Aldri mer enn 3 kunder i køen

Lange køer er det verste kundene vet.

Mange oppgaver skal gjøres, men;

KUNDEN MÅ BETJENES FØRST!

Vær tilgjengelig og opptre troverdig

- Se til at telefonen blir tatt
- Sørg for at det er mulig å få tak i deg
- Hold det du lover
- Gi tilbakemelding på henvendelser
- Sørg for at informasjon er riktig
- Si fra hvor du går
- Butikken skal aldri være tom for betjening når kunden kommer inn

Gi kunden alltid rett

- Vær behjelpelig med å finne varen kunden spør etter. Følg kunden frem.
- Vær åpen for kundens klager. Noter.
- Vær ydmyk der det er nødvendig.
- Gjør det beste for å vinne kunden.

Orden gjelder deg - overalt

Ryddighet og orden på hver arbeidsplass er viktig både i våre og kundens øyne, enten det er utvendig, i kassen, i butikken eller på lager/kontor.

- Du har en plikt til å bidra til dette.
- Ligger det rusk, emballasje eller annet på gulvet, så fjern det.
- Er det ødelagt emballasje, bulka bokser eller en ødelagt vare, fjerner vi det.

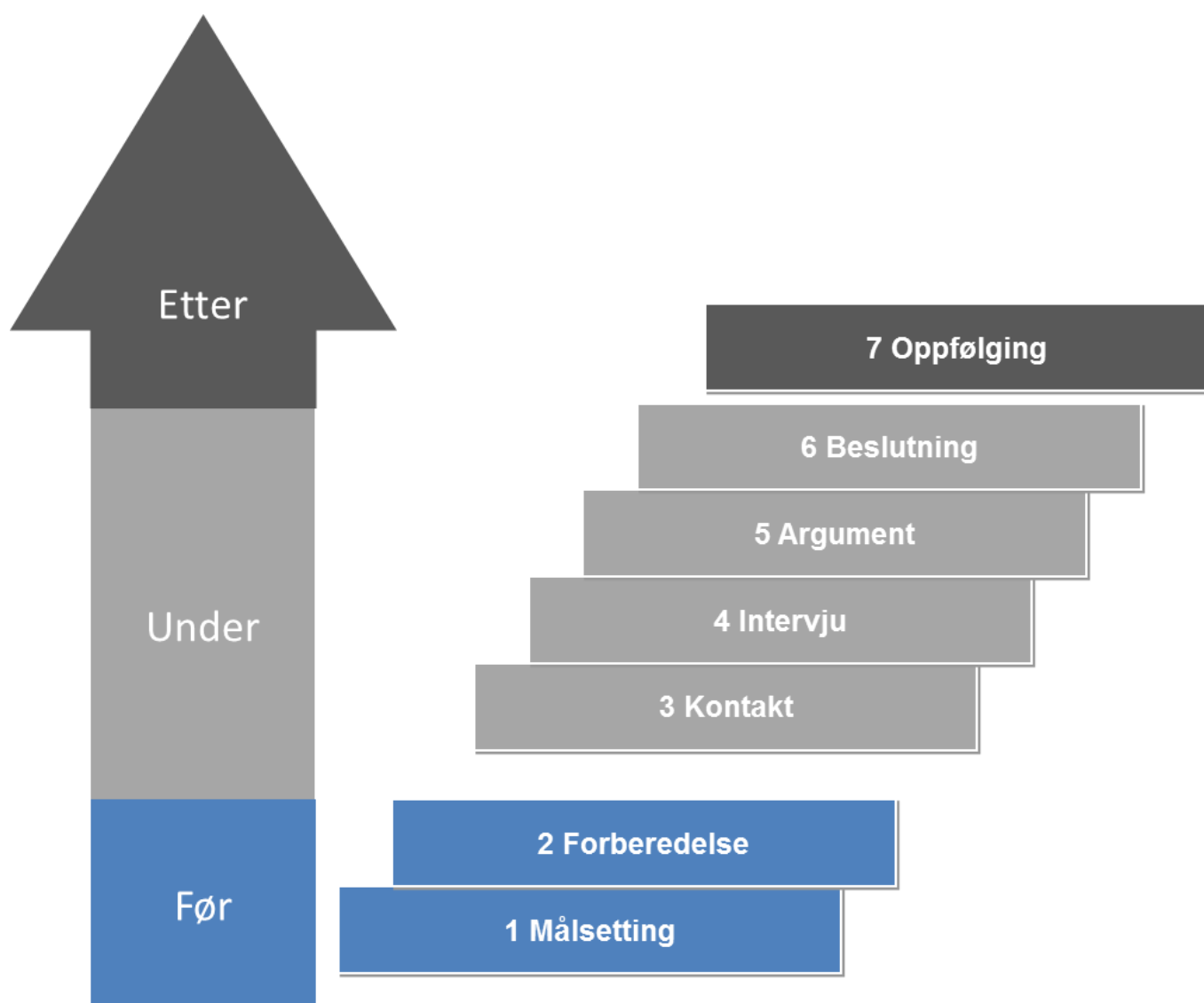
I butikken

- Vi sørger for at vi kjenner de annonserte varer på produkt og pris.
- Spør kunden etter en vare vi er utsolgt for, eller ikke fører, prøver vi å selge en annen vare.
- Eventuelle klager / innvendinger fra kunden på pris, kvalitet, utvalg etc. skal noteres og besvares på en skikkelig måte.

Sørg for at varene får rullering i hyllene. Den med lengst holdbarhetsdato settes bakerst. Vær oppmerksom på varer med dårlig dato. Dato kontrolleres også i varemottak. Sørg for å skille ut varer med dårlig dato

Hvorfor er de 7 salgsfasene så viktige?

Diskuter med dine kollegaer hva som er viktig i hver av de syv salgsfasene for at vi skal lykkes med salg og kundebehandling



Kjennetegn på ekspeditør og selger

Diskuter og beskriv forskjellen mellom hva en ekspeditør og en selger gjør i møte med kunden:

Ekspeditør	Selger

I mange sammenhenger er det dårlig service å ikke drive mersalg:

Gi eksempler!

Svinnreduksjon

Svinn er et tap for butikken som direkte reduserer resultatet.

Normalt er svinnet mellom 3 og 5 % av butikkens omsetning. Ved omsetning 5.000.000,- og 4 % i svinn, vil svinnet utgjøre kr 2.00.000,- pr år eller ca 650,- pr dag. Har vi hatt svinn på en vare, må vi selge mellom 10 og 15 enheter for å dekke inn tapet.

Du kan være med å redusere butikkens svinn ved å:

- Ikke bestille inn mere varer enn vi klarer å selge
- Være nøye ved varemottak og faktura kontroll
- Stille krav til våre leverandører i forhold til levering, dato og kvalitet på varene

Svinnreduksjon

- Holde orden i butikken. Varemottak, kontor, lager, kjøll og frys.
- Sørge for at alle varene rulleres etter først inn og først ut prinsippet.
- Følge tilbudsperiodene og aldri tippe pris.
- Registrere alle former for synlig svinn.
- Følge butikkens regler og rutiner.

Det er så lite som skal til for å redde et liv. Du må bare vite hva.

- Sjekk om personen reagerer på tilrop og forsiktig risting. Hvis det ikke er noen reaksjon: Rop på hjelp!
- Snu over på ryggen og åpne luftveiene – løft haka fram og bøy hodet moderat bakover. Sjekk om personen puster normalt – se, lytt og føl etter normal pust inntil 10 sekunder.
- Hvis den rammede ikke puster normalt eller slutter å puste: Ring 113 og skaff hjelp. Hvis mulig, få noen andre til å ringe 113.
- Start hjerte- lungeredning med 30 brystkompresjoner fulgt av 2 innblåsing (30+2). Brystkompresjonene bør være 4-5 cm dype med en takt på 100 i minuttet.
- Hver innblåsing skal ta ca. ett sekund og avsluttes når brystkassen hever seg. Du trenger ikke blåse kraftig. Fortsett om mulig til hjelpen kommer.

NB! Husk å ha førstehjelpskrin lett tilgjengelig i butikken.

Legevakt: Tlf. 51 71 25 50

Viktige telefonnummer

Nødnummer

Politi: 112

Brann: 110

Ambulanse: 113

Viktige telefonnummer

Finnøy Kommune 51 71 47 00

Finnøy Vakt 90 20 72 91

Legevakt 51 71 25 50

Ferje(Norled) 51 86 87 00

www.tide.no

Hurtigbåt 177

www.kolumbus.no

Butikken og lokalsamfunnet

Butikken er en viktig møteplass i et lokalsamfunn, både for fastboende, fritidsbeboere og turister. Butikken har med dette flere roller enn å selge ulike matvarer og andre tjenester. Enkelte butikker i mindre lokalsamfunn velger å satse på salg av lokalmat og andre lokale håndverksprodukt. Det er en økt interesse blant folk i å kjøpe lokale varer. Kan dette være noe for din butikk? Kanskje er det andre satsingsområder som også kan være interessante og som kan gjøre nettopp din butikk unik? **Ryfylke Næringshage** kan bidra med hjelp dersom din butikk har ideer for videreutvikling.

Merkur-programmet er et utviklingsprogram for butikker i distrikts-Norge. Målet er å sikre folk i distrikta tilgang til en nærbutikk og bokhandel av god kvalitet. Merkur arbeider for at butikkene skal få tilleggstjenester som øker lønnsomheten og gir innbyggerne i lokalsamfunnet bedre tjenester.

Programmet er eid av Kommunal- og moderniseringsdepartementet.

Ryfylke Næringshage: www.synligogstolt.no

Merkur-programmet: www.merkur-programmet.no