



KUNNSKAP, STOLTHET OG
ARBEIDSGLEDE

HALVOR BING LORENTZEN
KOMMUNIKASJONSDIREKTØR





VINMONOPOLETS
UTSALG AKERS GATEN 30









alkohol

Venligst bemærk vore handels

Vesker i legges i skabet



NORGES BESTE OMDØMME

REPTRAK 2011



VINMONOPOLET

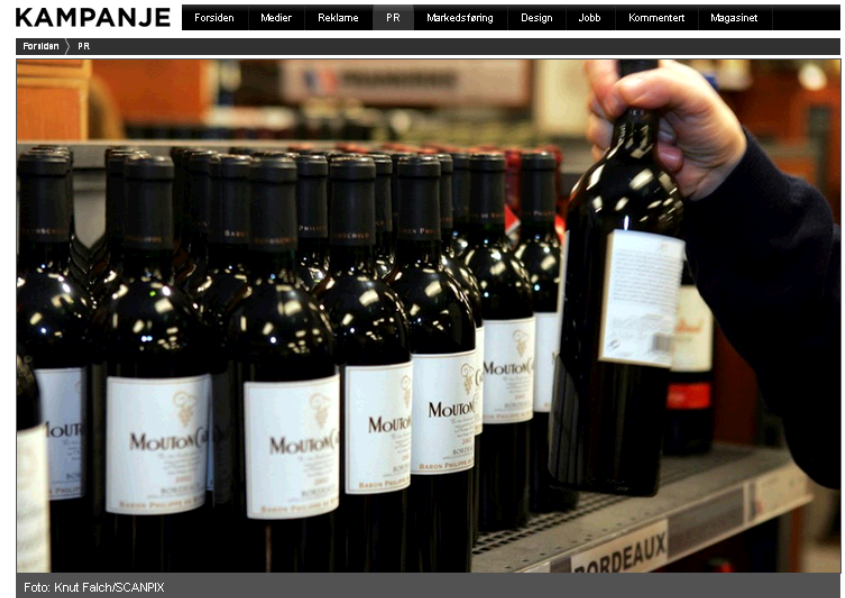


- Skåret høyt på ledelse, ytelse, innovasjon, produkter, CSR og etikk
- Den høyeste skår av alle selskaper og institusjoner på "Autentisitet" og "Troverdighet".

NORGES BESTE OMDØMME

TNS GALLUP 2013

- Vinmonopolet var for første gang målt i TNS Gallups omdømmeundersøkelse i 2013 og gikk rett til topps.
- Med en score på 73 er Vinmonopolet seks poeng foran Toyota på andreplass.



Vinmonopolet til topps

Vinmonopolet topper TNS Gallups omdømmeundersøkelse. Apple, SAS og Findus er blant årets tapere.

Dag Robert Jerjervi
Profil E-post

Publisert 30.04.2013 kl 07:45 Oppdatert 30.04.2013 kl 08:48

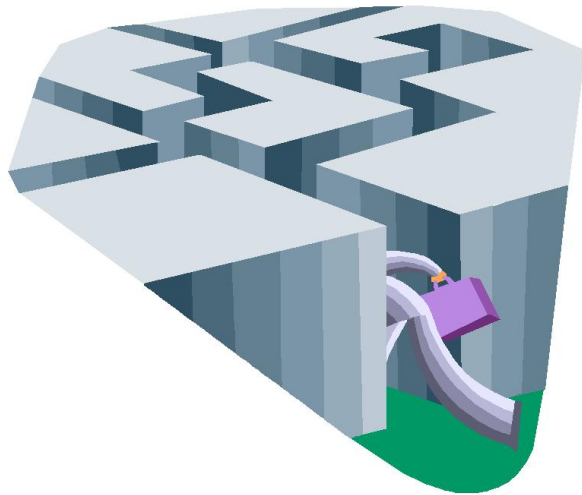
Årets vinner av TNS Gallups omdømmeundersøkelse er Vinmonopolet, som ikke ble målt i fjor. Selskapet rykker dermed rett inn på toppen av målingen med 73 poeng.

- Vi har jobbet tett med Vinmonopolet gjennom mange år og det er imponerende å se hvordan Vinmonopolet over tid evner å levere – for ikke si overlevere – i forhold til publikums forventninger», sier Morten Hestmann i TNS Gallup.

- Det blir ikke mindre imponerende av at Vinmonopolet, på grunn av sin alkoholpolitiske oppgave, har et begrenset antall butikker og kortere åpningstider enn andre. I denne situasjonen klarer de allikevel å tilby en kompetanse, kundeservice og tilgjengelighet som tilfredsstillende forventningene de møtes med fra både vanlige vinkonsumenter og

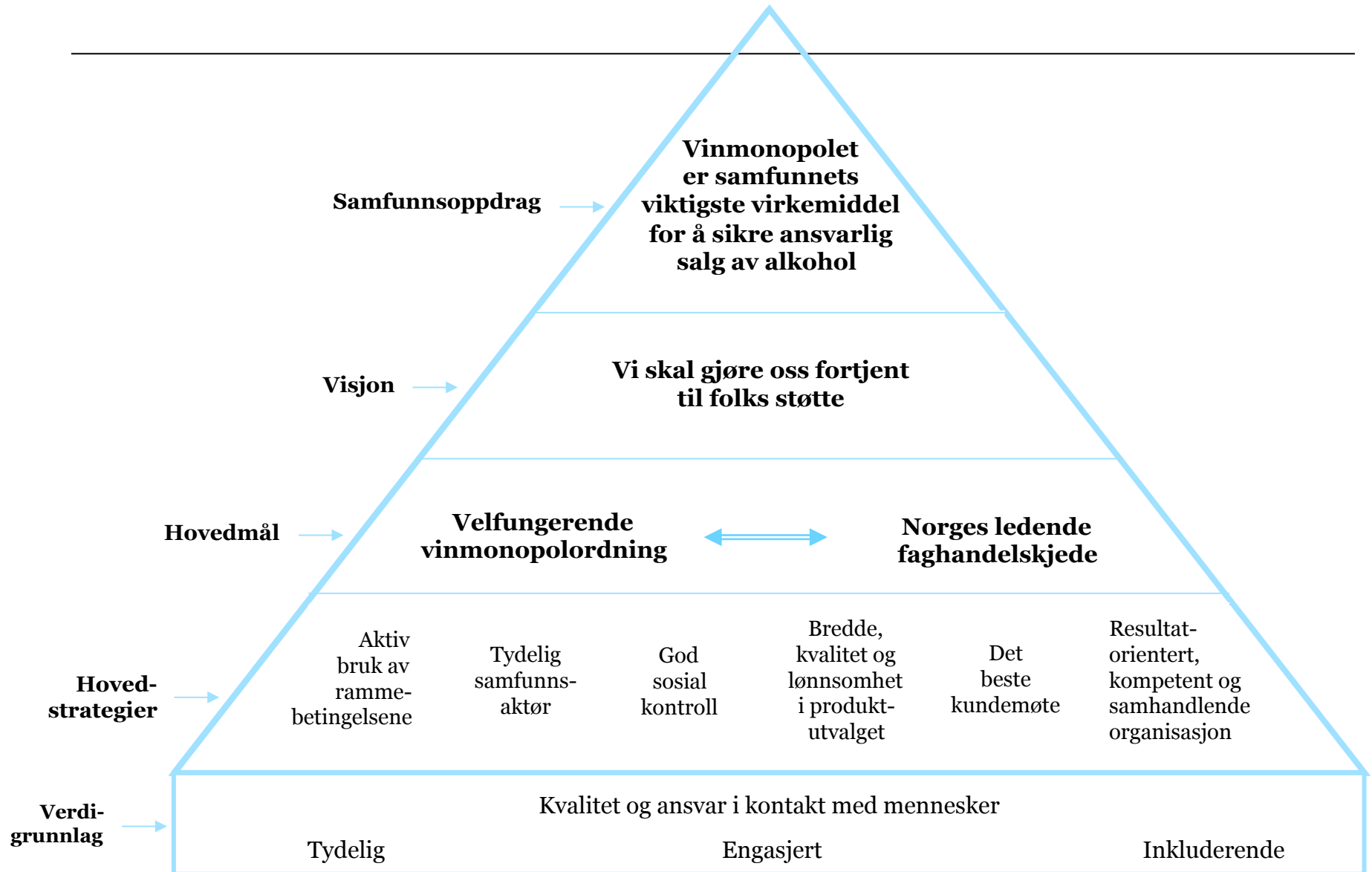
VINMONOPOLET 2006

– EN ORGANISASJON PÅ LETEN ETTER SEG SELV



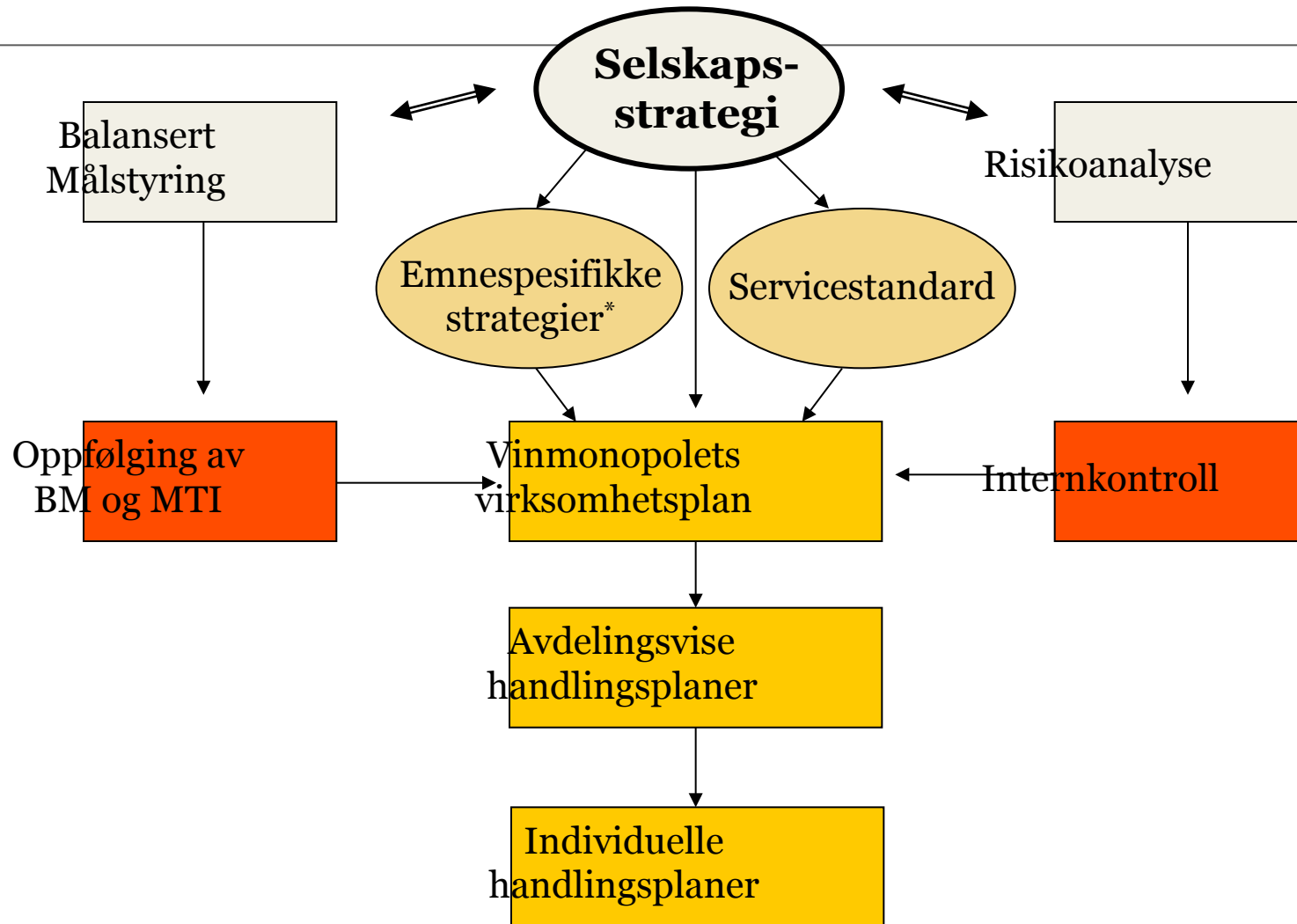
- Ekjord-saken
- Styreleder og adm. direktør gikk fra sine stillinger
- Monopolets fremtid?
- En organisasjon preget av frykt og usikkerhet
- Hva er våre mål?

VINMONOPOLETS STYRINGSPIRAMIDE



STRATEGI OG MÅL ER LETT

– DET VANSKELIGSTE ER GJENNOMFØRING ...



* Ex. kommunikasjonsstrategi, sortimentsstrategi, vareforsyningsstrategi etc.

SELSKAPSSTRATEGIEN - ET ENKELT MEN LEVENDE DOKUMENT ...

Vedlegg 8

3 God sosial kontroll

Ansvarlig salg av alkohol er en viktig del av vårt samfunnsansvar og en av bærebjelkene i vinmonopolordningen. For at vi skal lykkes med å sikre en bred opinionsmessig og politisk aksept for ordningen er derfor en god og effektiv sosial kontroll en kritisk suksessfaktor for Vinmonopolet.

3.1 Alderskontroll

Alderskontroll er en viktig del av Vinmonopolets samfunnsoppdrag. Vi skal sørge for at det i våre butikker kun blir solgt varer til de som oppfyller lovbestemte krav til alder for kjøp av alkoholholdige drikke.

3.2 Kontroll av langing

Langing er også en viktig del av Vinmonopolets alkoholpolitiske oppdrag, og vi skal sørge for at det i våre butikker ikke blir kjøpt alkohol på vegne av mindreårige.

3.3 Kontroll av beruselse

Vinmonopolet skal sørge for at det ikke selges alkohol til berusede personer i våre butikker.

Selskapsstrategien - et enkelt men levende dokument ...

...som videreføres i virksomhetsplanen

+ 3 God sosial kontroll

Planlagte aktiviteter	Kommentar	Påbegynt	Sluttdato	Ansvar	Status
Gjennomfør 12 stille alderskontroller pr. butikk.		Q1	Q4	Kjededrift	<input type="radio"/>
Gjennomføre fire kampanjeperioder knyttet til sosial kontroll.			Q4	Kommunikasjon	<input type="radio"/>
Utarbeide materiell mot falsk legitimasjon for bruk i butikk.			Q3	Kommunikasjon	<input type="radio"/>

Nye aktiviteter ıla året	Kommentar	Vedtatt	Sluttdato	Ansvar	Status

Selskapsstrategien - et enkelt men levende dokument ...

..... og i handlingsplan

Aktivitets- og handlingsplan Halvor Bing Lorentzen – 2013

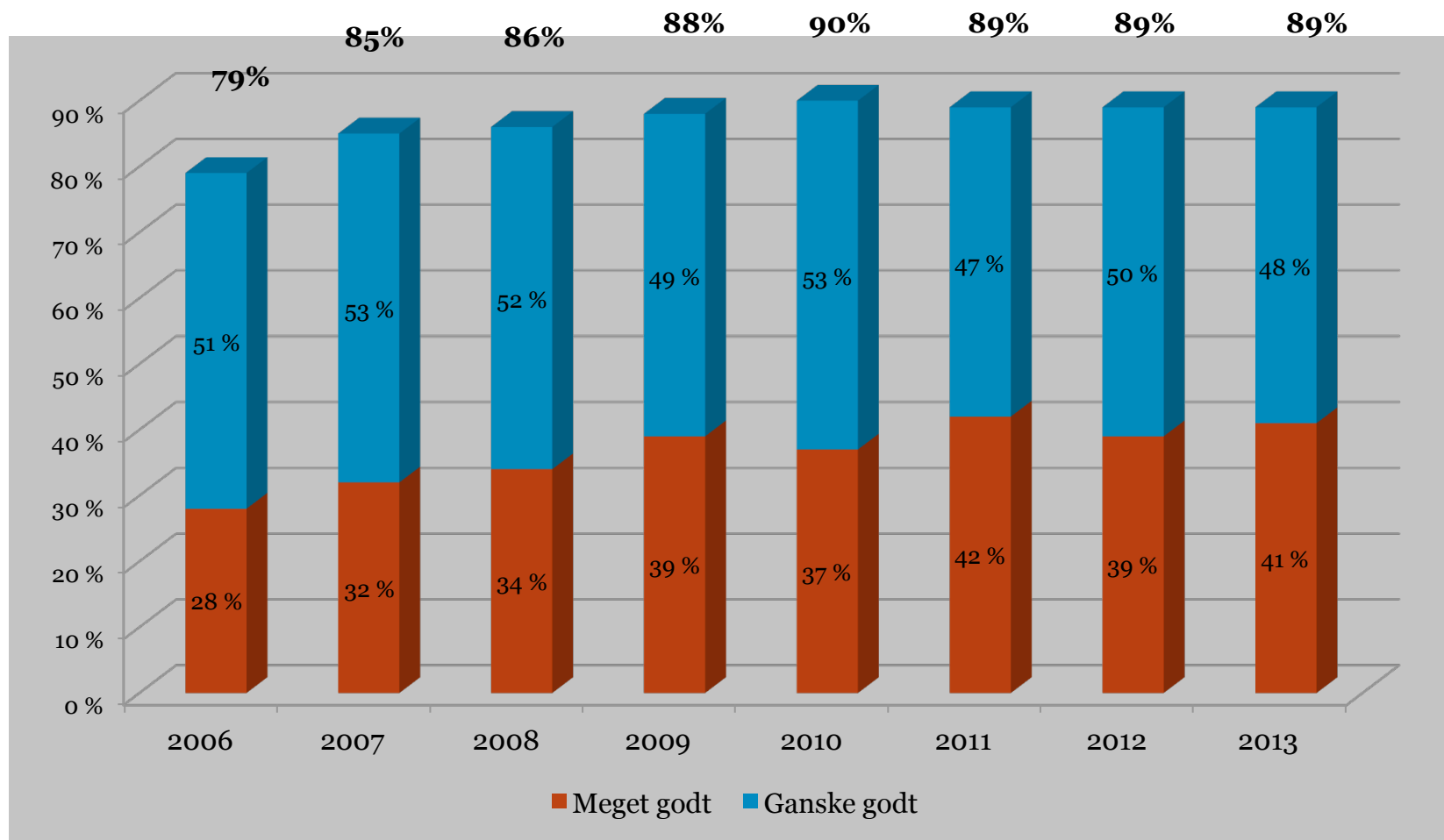
Aktivitet	Kommentar	På- begynt	Frist	Endret til
Økonomi				
- Levere budsjettert resultat	- Følges opp kvartalsvis med økonomi.	01.01.13	31.13.13	
Samarbeidspartnere/ kunder				
<i>Risiko 5: Mangelfull sosial kontroll</i>				
Kampanjer				
- Alderskontroll	Periode Februar (fast materiell ++)	01.01.13	01.03.13	Utført
- Langing	Periode Mai/juni (gjenbruk)	01.03.13	01.07.13	Utført
- Alderskontroll	Periode August (fast materiell ++)	01.05.13	01.09.13	Utført
- Langing	Periode November/Desember (Ny kampanje)	01.08.13	31.12.13	
- "Kampanje" for	Regional (Nord-Norge) eller			

.....OG FØLGES OPP VIA BM

Kategori	Ans avd.		April 2013			Hittil i år 2013			Fjor år
			Faktisk	Mål	Avvik	Faktisk	Mål	Avvik	Faktisk hif
Rammebetingelser	Kjede	Retningslinjer for vareplassering	na	90 %	na	na	90 %	na	na
Samfunnsansvar	Kjede	Alderskontroll	87,5 %	90,0 %	-2,5 %	86,6 %	90,0 %	-3,4 %	87,2 %
	Innkj	Andel miljøsertifiserte butikker	81 %	81 %	0,0 %	81 %	81 %	0,0 %	45 %
	Juridisk	Leverandørers oppfølging CSR	100 %	100 %	0,0 %	100 %	100 %	0,0 %	na
Interne prosesser	Isaki	Sertifiseringstiltak	na	na	na	na	na	na	na

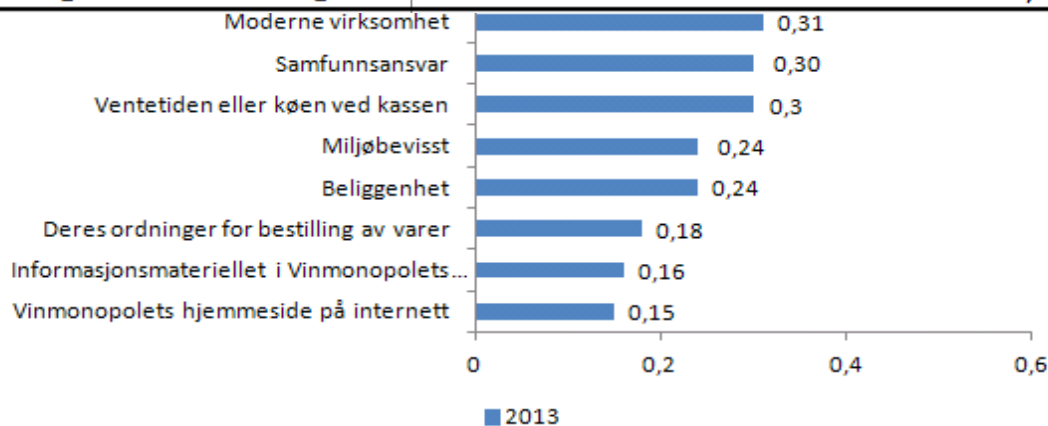
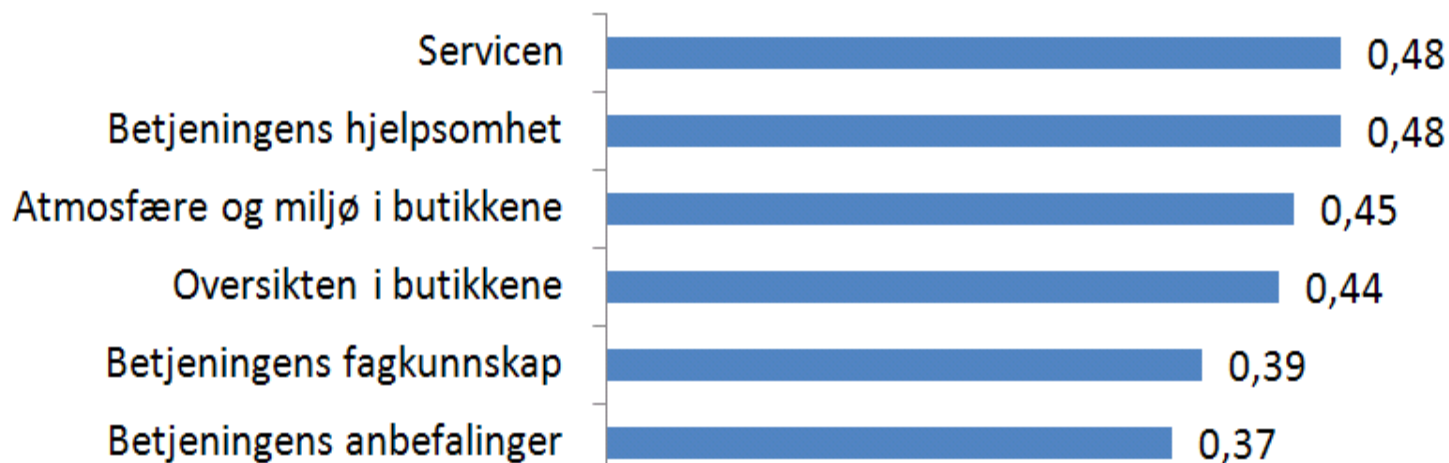
VINMONOPOLETS KUNDETILFREDSHETSMÅLING

”INNTRYKK AV VMP TOTALT SETT”



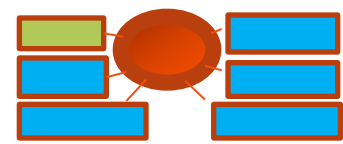
HVA ER GOD SERVICE? DU MÅ FINNE HVA SOM ER DEN VIKTIGSTE DRIVEREN AV DINE KUNDERS FORNØYDHET

Enkeltparametres effekt på Vinmonopolets omdømme



Vårt servicemål er å ha det beste kundemøte

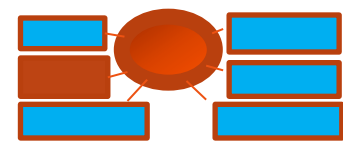




HØY PRODUKTKUNNSKAP

- ★ Hva gjør vi for å sikre god varefaglig kompetanse hos våre butikkmedarbeidere?
 - ⇒ Kompetansesstige - obligatorisk varefaglig utdanning for alle ansatte 9 – trinns utdannelse
 - ⇒ Studiereiser til vinproduserende land
 - ⇒ Omfattende prøvinger i den enkelte butikk
 - ⇒ Mat- og vinrunder, med smakesmier
 - ⇒ Nyhetssmakinger, også i samarbeid med leverandører





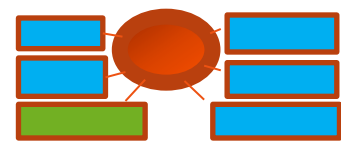
MODERNE, TIDSRIKTIGE BUTIKKLOKALER

Dagens butkkonsept

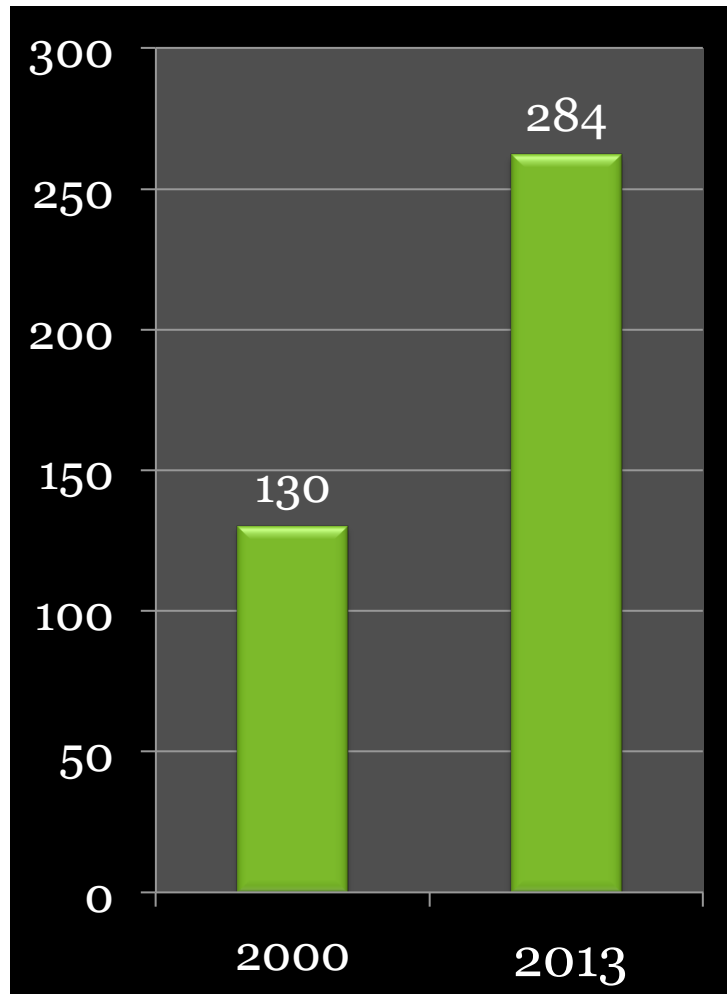


Nytt butkkonsept





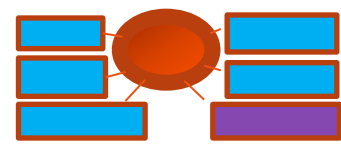
BEDRET TILGJENGELIGHET – FLERE BUTIKKER



❖ 90 prosent av de nye butikkene har blitt etablert i kommuner uten pol fra før, som i stor grad vil si distriktskommuner.

❖ 90 % av befolkningen er nå fornøyd med tilgangen til en av vinmonopolets butikker der de bor.

• Åpner ca 10 nye butikker i året



SØMLØST MULTIKANALT TILBUD



BUTIKKER

- ✓ 284 butikker
- ✓ 1800 ansatte
- ✓ Butikker i seks kategorier

VINMONOPOLET

> Forside > Vareutvalg > Mat og drikke > Alkohol og helse > Om Vinmonopolet

Vareutvalg > Rodvin > Frankrike

107 varer på lager i nettbutikken. > Vis alle varer

Land/distrikt	Pris	Passer til	Volum	Fylde
Rhône-Saône (28)	Under 80 kr (1)	Storfe (80)	Under 50 cl (1)	Middels (5)
Languedoc	80 - 100 kr (9)	Småfe (90)	75 cl (99)	God (48)
Bordeaux (20)	100 - 125 kr (20)	Storfe (48)	100 cl (1)	Fylt (14)
Bordeaux (19)	125 - 150 kr (16)	Lyst kjøtt	Over 300 cl (6)	
Burgund (15)	150 - 200 kr (19)	pasta (37)		
Rhône Nord (13)	200 - 300 kr (16)	Småfe (33)		
Savoie (6)	300 - 400 kr (16)	Svinkelett (24)		
Loire (5)	Over 400 kr (12)	Øst, kaldt bord (9)		God (85)
... flere		... flere		

Carvestoffer
Middels (12)
God (85)

Handlekurv
Handlekurven din er tom.

Nettbutikk

• Varetyper • Drikke til mat

Rødvin Sterkvin
Hvøvin Brennevin
Rosévin Øl
Musserende vin Alkoholttitt
Fruktvin Norske varer

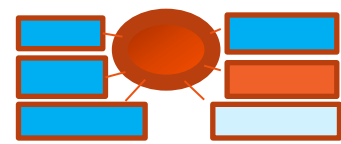


KUNDE- SENTER

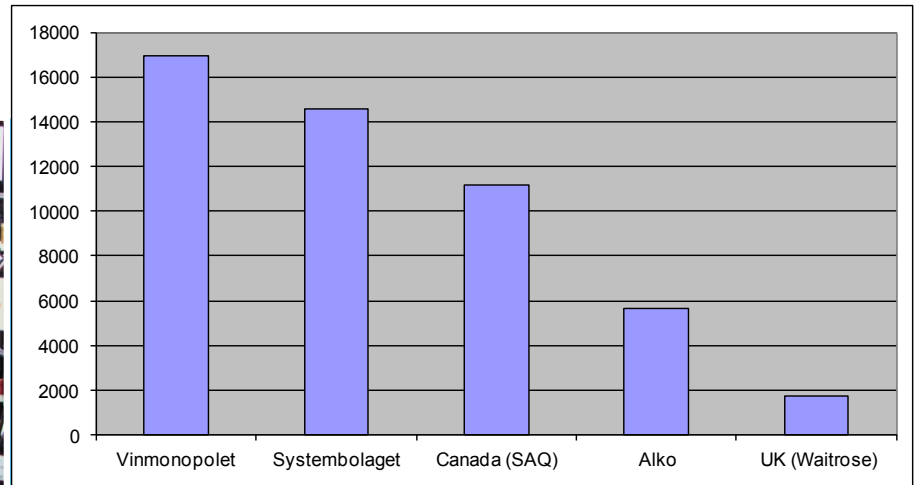
✓ Tlf.: 04560

NETT- BUTIKK

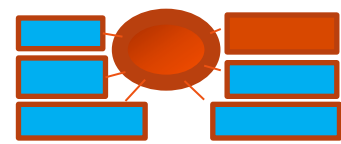
✓ www.vinmonopolet.no



ET SORTIMENT I VERDENSTOPPEN



- ✓ Utvalget er vesentlig bredere enn det man finner i de store europeisk vinbutikker
- ✓ Over 17 000 produkter kan skaffes gjennom våre butikker eller i nettbutikk



ÅPEN, INTERN KONKURRANSE

BALANSERT MÅLSTYRING

PRESTASJONSFORBEDRINGER

SERVICESTANDARER

MYSTERY SHOPPING

ÅRETS BUTIKK

**Intern
konkurranse og
benchmarking
erstatter ekstern
konkurranse**

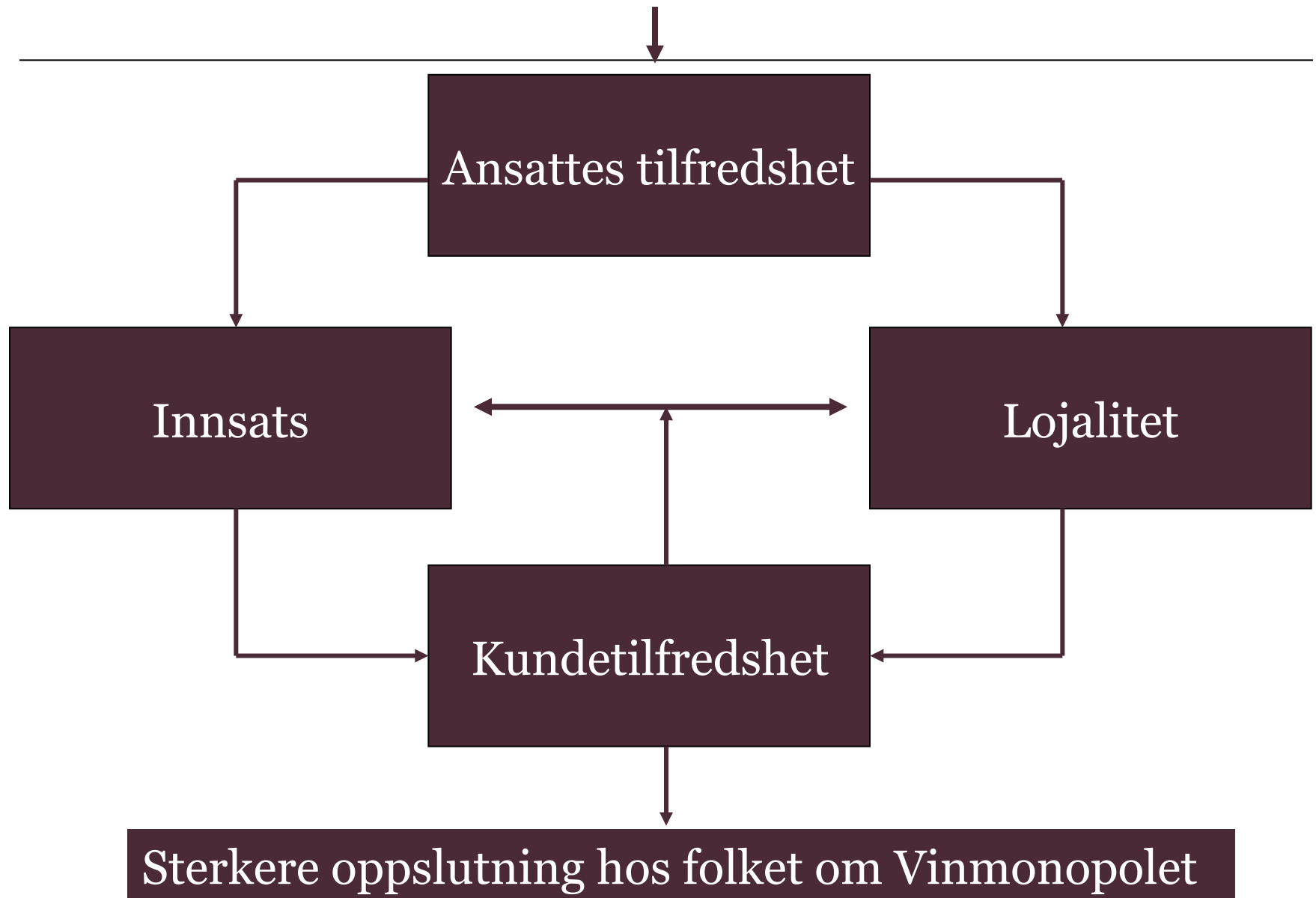
SYNLIGGJØR HELTENE – FREMHEV DE BESTE

ÅRETS BUTIKK

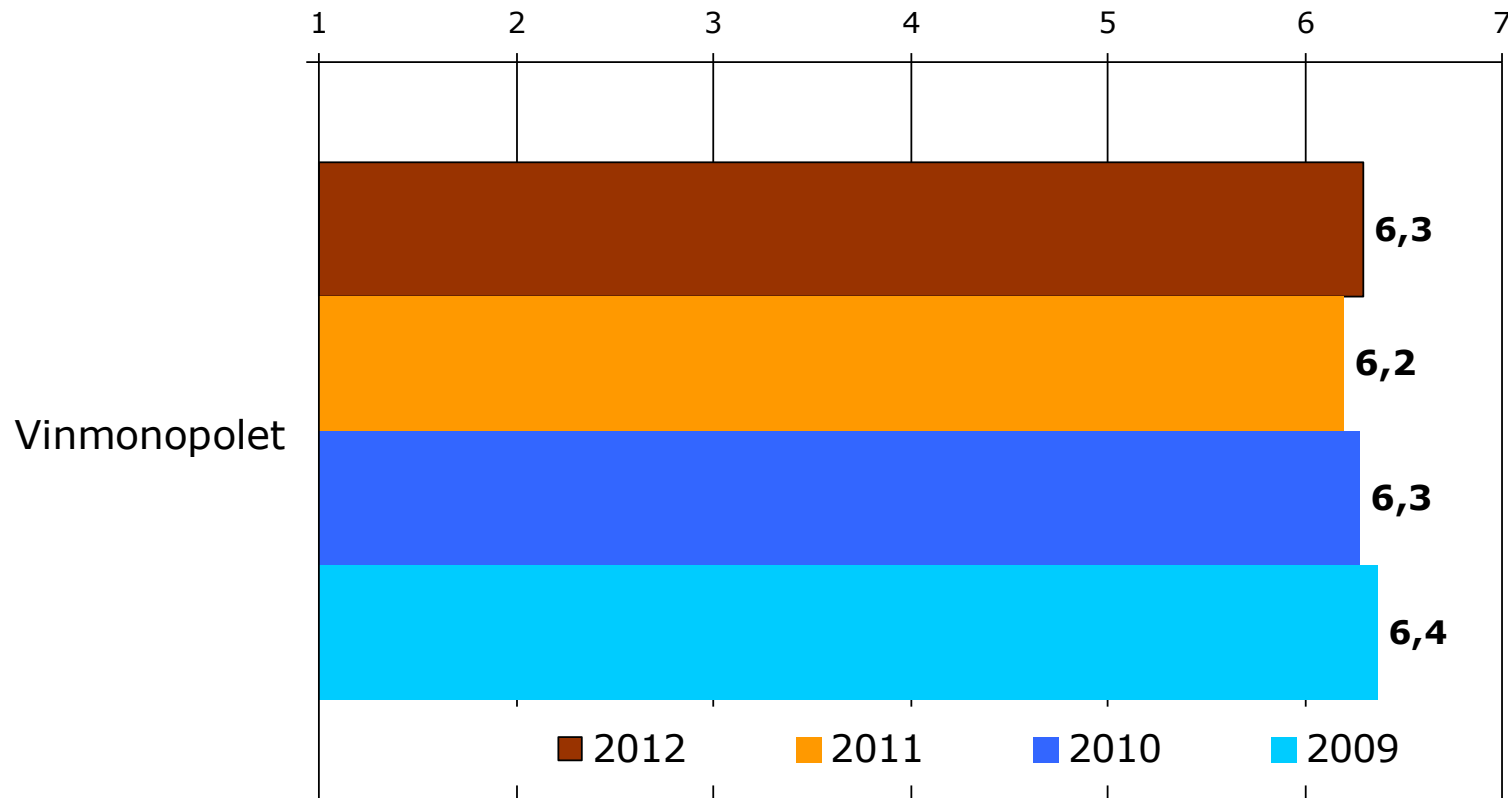
- ⇒ Konkurransen har løftet det kollektive resultatet for butikkene.
- ⇒ Butikkene blir vurdert både på:
 - *kvantitative kriterier* (resultatene fra balansert målstyring, mystery shopping og alderskontroll).
 - *skjønsmessige kriterier* (bl. a. samarbeidsforhold, informasjon, uniformsbruk, orden).
- ⇒ De tre beste butikkene går til «finalen». Alle finalelagene vinner en studiereise. Vinneren får et reisestipend på kr. 10 000 for hver butikkansatt. De øvrige finalistene får tilsvarende reisestipend på kr. 5 000 per butikkansatt.
- ⇒ Vinmonopolets ledelse jobber i butikken deres for å lære av de beste.



DET BEGYNNER MED DE ANSATTE ...



ALLE FORHOLD TATT I BETRAKTNING, ER JEG GODT TILFREDS MED JOBBEN MIN:



PÅVIRKNING PÅ TILFREDSHET MED JOBBEN

Disse påstandene påvirker "Alle forhold tatt i betraktning er jeg godt tilfreds med jobben min" mest

tillit til at lg tar de rette beslutningene.

Enkelt å be om råd i etiske dilemma

Klare og tydelige mål

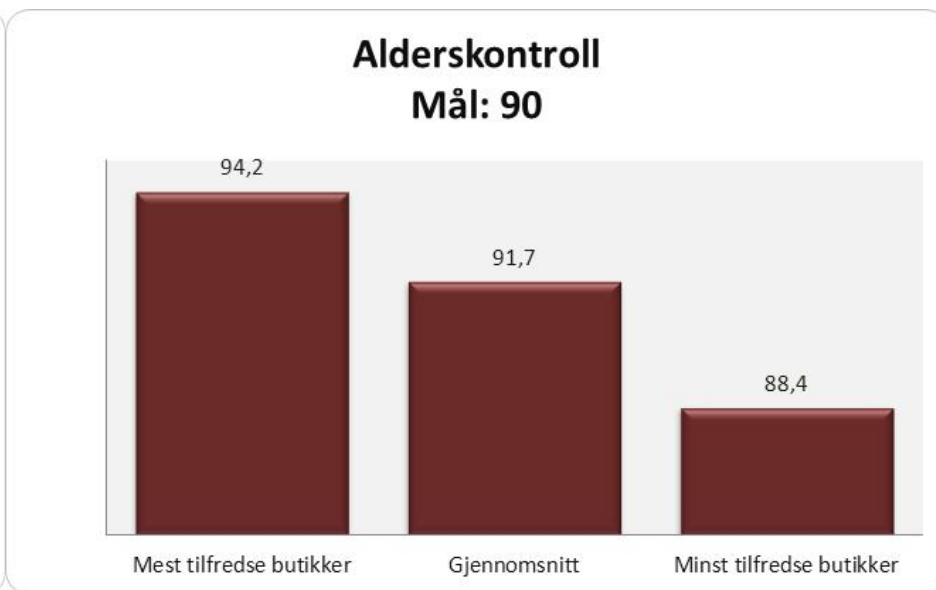
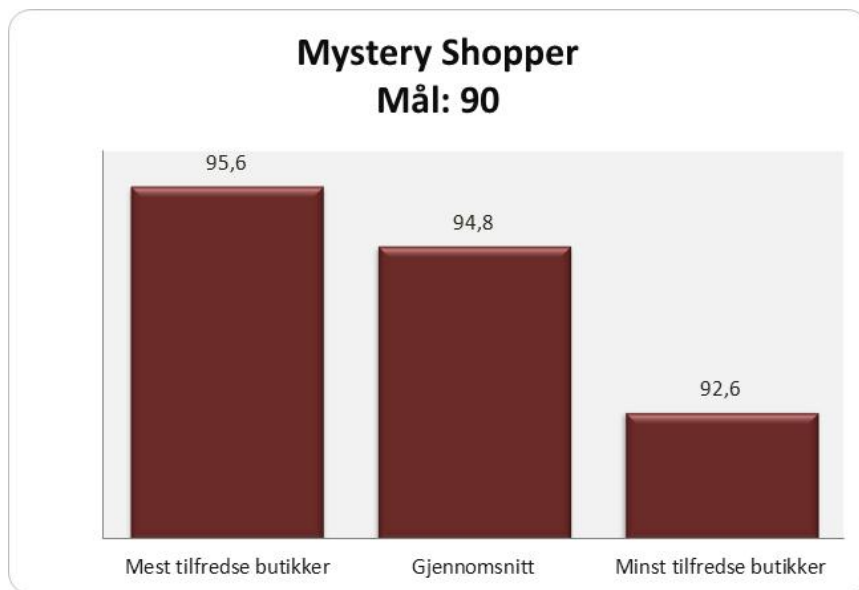


Interessante arbeidsoppgaver

Arbeidspres
går ikke ut over livskvalitet

Gode utviklingsmuligheter

JO MER TILFREDS MED JOBBEN, JO BEDRE RESULTATER PÅ MYSTERY SHOPPER OG ALDERSKONTROLL *



- Grafenene viser gjennomsnittet fra alle butikker samt gjennomsnittet fra de 20 mest og minst tilfredse butikker på score «tilfredshet med alle forhold»

DET BESTE
KUNDEMØTET

DET ER DITT ANSVAR

DET BESTE KUNDEMØTET

DET ER DITT ANSVAR



HEI!

"Loft øyenbrynene",
se kunden, og vær tilstede.



**HVA
ØNSKER
KUNDEN?**

Du gir kunden gode råd
etter hva kunden ønsker seg.



**WOW
EFFEKT**

I Vinmonopolet gir vi "det lille ekstra".



**SOSIAL
KONTROLL**

Du sjekker om kunden er under 25 år,
ikke er beruset, og ikke langer.



HADET!

Kunden får med seg et smil
og en hyggelig hilsen.



VINMONOPOLET

HVA ØNSKER KUNDEN?

DU GIR GODE RÅD ETTER HVA KUNDEN ØNSKER SEG.

LYTT OG FORSTÅ

- RÅD OM MAT OG DRIKKE
- PRODUKTINFORMASJON
- REKLAMASJON
- RETUR
- BREKKASJE
- DU TAR ANSVAR FOR SITUASJONEN OG LØSER UTFORDRINGEN

OM PRODUKTER - MAT OG DRIKKE

- *VÆR PÅ KUNDENS NIVÅ*
- SE KUNDEN OG VÆR IMØTEKOMMENDE
- TA MED KUNDEN OG VIS PRODUKTET
- INKLUDER KUNDEN I RÅDGIVNINGEN - ÅPNE SPØRSMÅL
- TILBY Å BESTILLE VAREN
- BRUK OG HENVIS TIL INFORMASJONS-MATERIELL, NETTSIDE OG KUNDESENTER (04560)
- BRUK DINE FANTASTISKE KOLLEGAER

REKLAMASJON, RETUR OG BREKKASJE

- VÆR POSITIV
- FØLG RUTINE FOR REKLAMASJON, RETUR OG BREKKASJE
- SETT DEG I KUNDENS STED OG VÆR IMØTEKOMMENDE
- TA ANSVAR FOR SITUASJONEN - LØS UTFORDRINGEN
- BEKLAG HVIS KUNDEN HAR HATT EN ULEMPE
- USIKKERHET TAS MED LEDER ETTER AT KUNDEN HAR GÅTT

”Fordi kvalitet og ansvar i kontakt med mennesker gir det beste resultatet.”



Gode Råd



DU ER PROFF FORDI DU ER:

- STOLT AV Å JOBBE I VINMONOPOLET
- ENGASJERT
- TILSTEDE FOR KUNDEN
- KORREKT KLEDD
- DYKTIG VAREFAGLIG
- GOD PÅ KUNDERÅD GIVNING
- POSITIV MED "GLIMT I ØYET"

OG DU:

- HAR SATT IN "JOBBDISKETTEN"
- TAR ANSVAR
- PRATER IKKE OM KUNDEN

"Fordi kunden skal føle seg betydningsfull og er den viktigste personen der og da."



Takk for oppmerksomheten!