



Das Bild kann nicht angezeigt werden. Dieser Computer verfügt möglicherweise über zu wenig Arbeitsspeicher, um das Bild zu öffnen, oder das Bild ist beschädigt. Starten Sie den Computer neu, und öffnen Sie dann erneut die Datei. Wenn weiterhin das rote x angezeigt wird, müssen Sie das Bild möglicherweise löschen und dann erneut einfügen.

HVORFOR ER JEG HER?

- Kjededirektør i Vinmonopolet
 - Styremedlem i UMOE Restaurants og Notabene
 - 10 år fra Boots apotek
-
- Kjededrift
 - Egne rammevilkår
 - Faghandel

HVA SKAL JEG SNAKKE OM?

- Kort om Vinmonopolet
- Kompetanse og opplæring

BUTIKKNETT

Vinmonopolet er representert i 244 kommuner med 314 butikker.

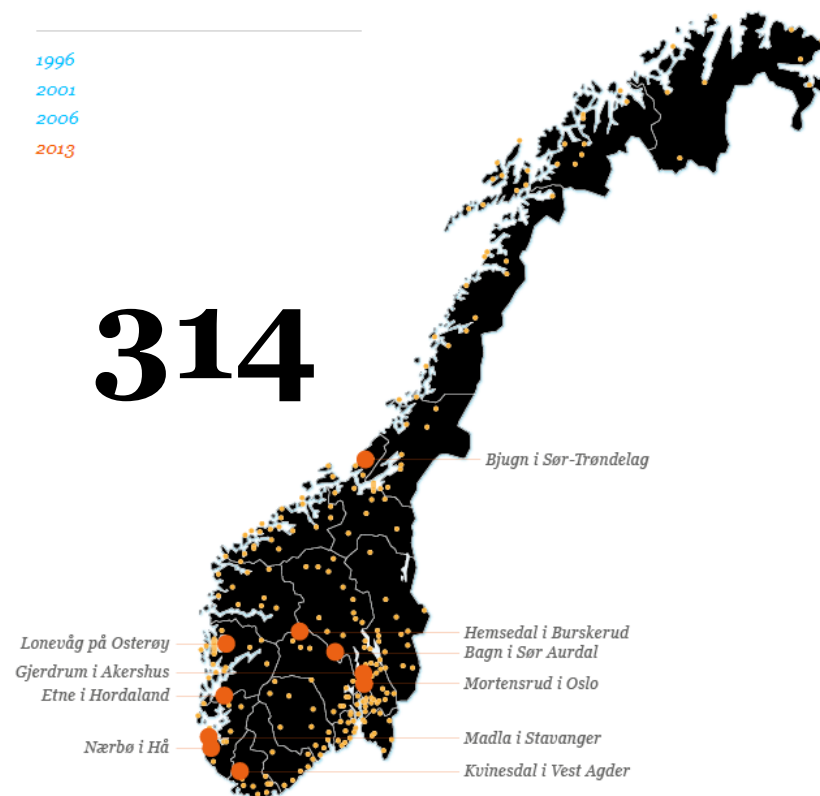
Tilgjengelighet:

91% av befolkningen bor i en kommune med Vinmonopol

96% har mindre enn 30 km til et Vinmonopol

Likevel er det 200 kommuner uten Vinmonopol

Ca 100 av disse ønsker seg et Vinmonopol



VINMONOPOLETS STYRINGSPIRAMIDE



VINMONOPOLET SKAL VÆRE

- NORGES MEST ANSVARLIGE SALGSKANAL
 - Begrenset tilgjengelighet, sosialt ansvar, holdningsskapende
- NORGES LEDENDE FAGHANDEL
 - Stort utvalg, god kvalitet, høy kompetanse









EN "VANLIG" BUTIKK



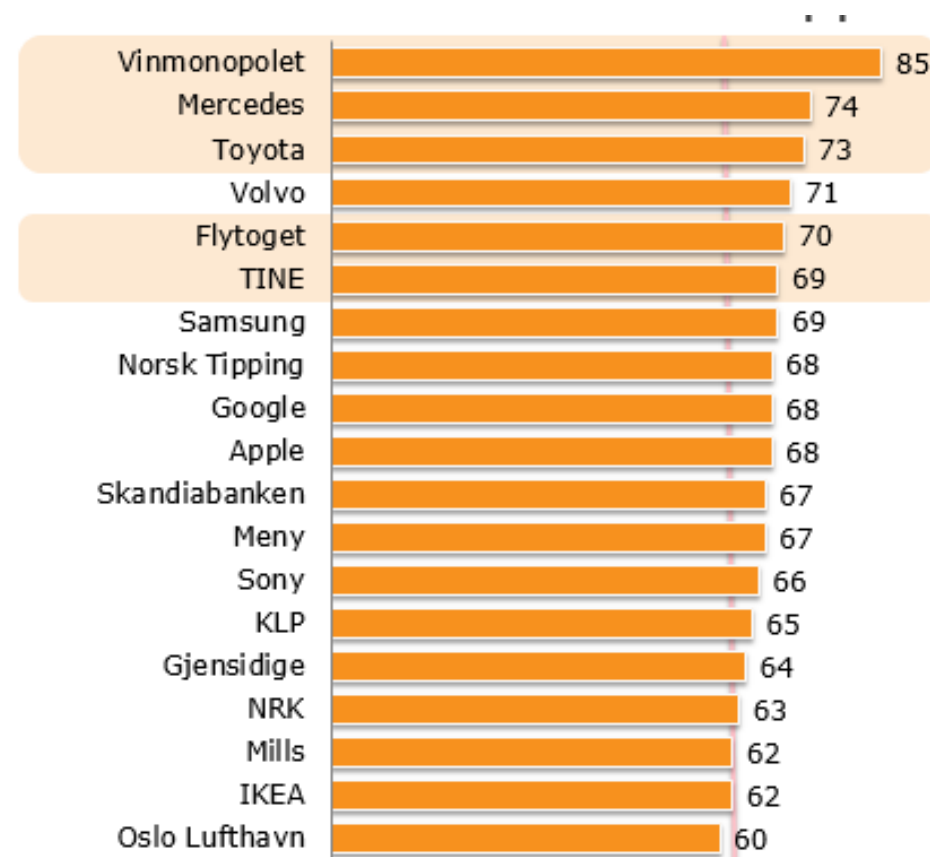
VÅR MINSTE BUTIKK 44 KM² LYNGEN



NORGES BESTE OMDØMME

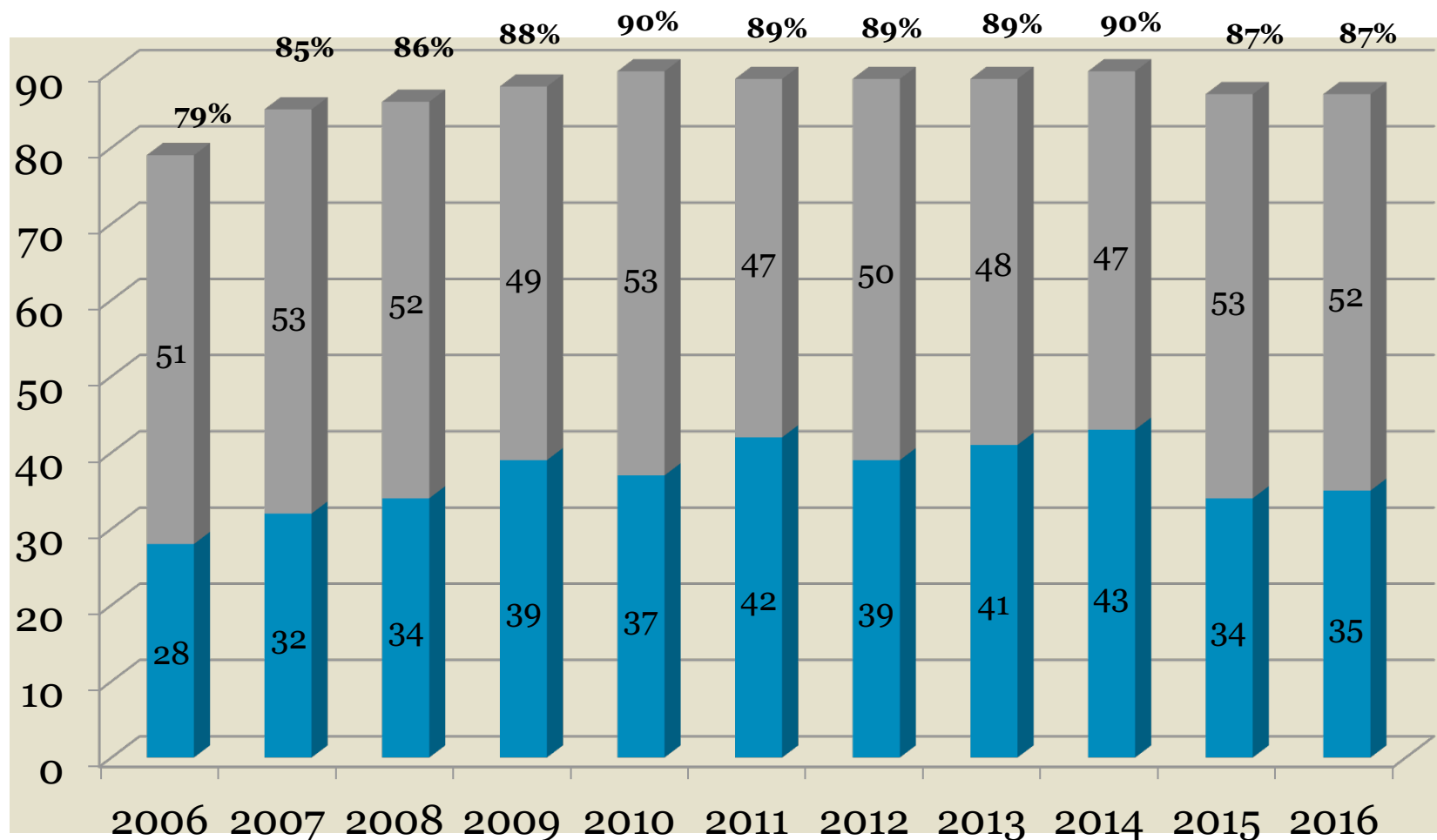
TNS GALLUP 2016

- Vinmonopolet topper for fjerde året på rad TNS Gallups omdømmeundersøkelse i 2015.
- I tillegg har vi gått frem 2 poeng til 85, som er den høyeste scoren som er målt noensinne, og hele 11 poeng foran andrelassen.



VINMONOPOLETS KUNDETILFREDSHETSMÅLING

"INNTRYKK AV VMP TOTALT SETT"



HVORDAN SKAPES ET GODT OMDØMME?



- Av det beste kundemøtet
- Av dyktige ansatte som har kunnskap OG lyst til å engasjere seg i kundedialogen
- At de ansatte har kunnskap
- Av relevant, ikke-selgende informasjonsmateriell
- At alt vår skriftlige materiale på en KONSISTENT måte understøtter opplevelsen kunden møter i butikk.

SOSIAL KONTROLL

- Sosial kontroll er Vinmonopolets viktigste oppgave
- Målet er at ingen under 18 år skal få kjøpt vin eller øl, og ingen under 20 år skal få kjøpt brennevin i Vinmonopolets butikker.
 - I Juvente sin årlige skjenkekontroll i 2013 kom Vinmonopolet klart best ut av alle butikkjedene som ble testet, med null bom!
 - Vinmonopolets stille alderskontroll gjennomført med Mystery Shoppers viser en score på 93,1 prosent, mot målet på 90 prosent.

KAMPANJER

- Vinmonopolet gjennomfører egne holdningskampanjer rettet mot ungdom i forbindelse med alderskontroll og langing fra eldre søsken og venner.



TA DIN KUNDE PÅ ALVOR

03 Gode Råd.wmv

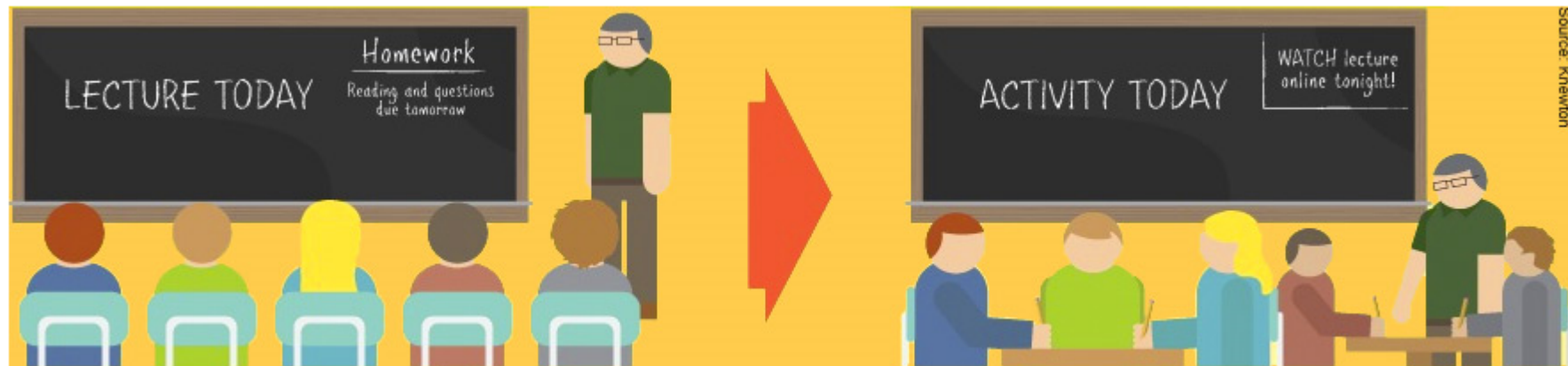
Gode Råd

A cartoon illustration of a man with a large, friendly face, wearing a blue shirt, a dark vest, and a patterned tie. Behind his head is a large, multi-colored rainbow halo. The background is a soft, light yellow with some faint, abstract shapes.

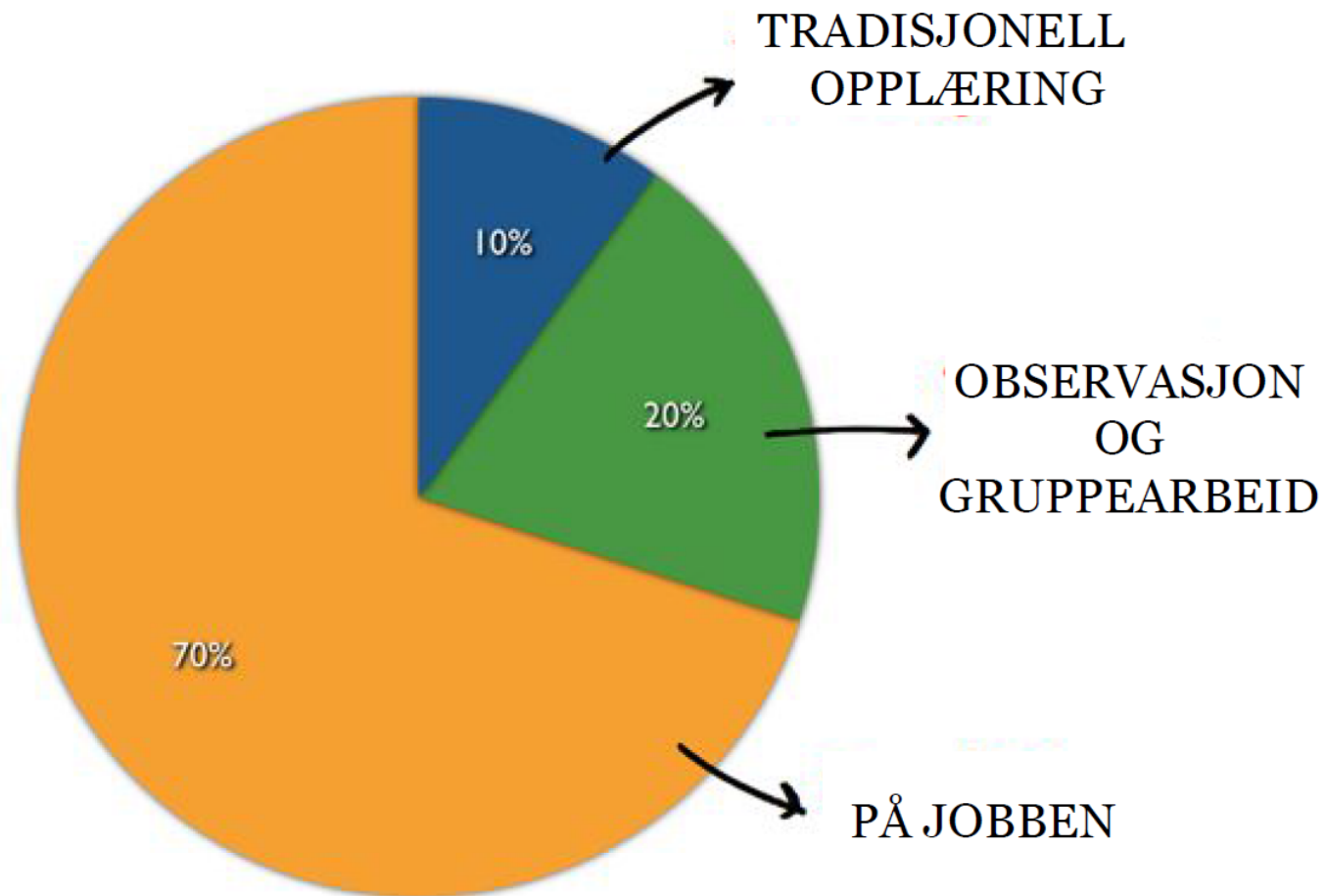
OPPLÆRING I VINMONOPOLET

KOMPETANSEUTVIKLING

- Obligatorisk opplæring for **alle** ansatte
- Jevnlig smaking i butikkene, med og uten mat
- Spesielt fokus på mat og drikke
- Kompetansedeling i butikk



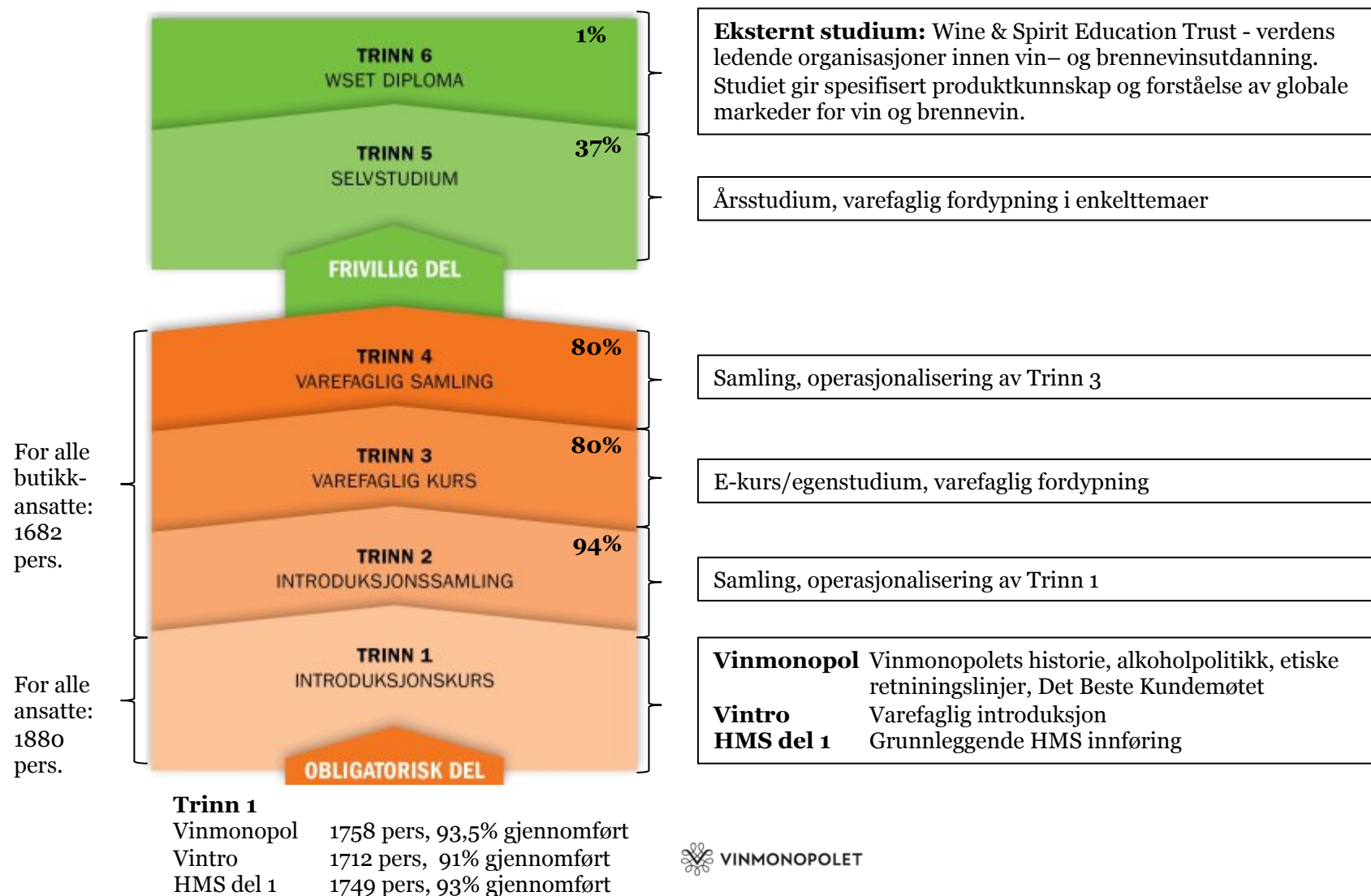
70 – 20 – 10





- Smaking
- Ledertrening
- HMS
- Trening i praksis
- Kunnskapsdeling
- Elektronisk opplæring
- Film
- Mystery shopper
- Individuelle treningsplaner

VINMONOPOLETS KOMPETANSESTIGE



OPPLÆRING

- 1000 ansatte på samling ila året
- 5000 e-kurs gjennomført i 2015
- 9222 e-kurs gjennomført hittill i år
- 76 e-kurs
- 10-12 studiereiser i året
- Film
- Interne forelesere
- Service og styringspyramiden som bærende elementer i all opplæring

- Ledertrening
- HMS



DET BESTE KUNDEMØTET

DET ER DITT ANSVAR



HEI!

"Løft 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.

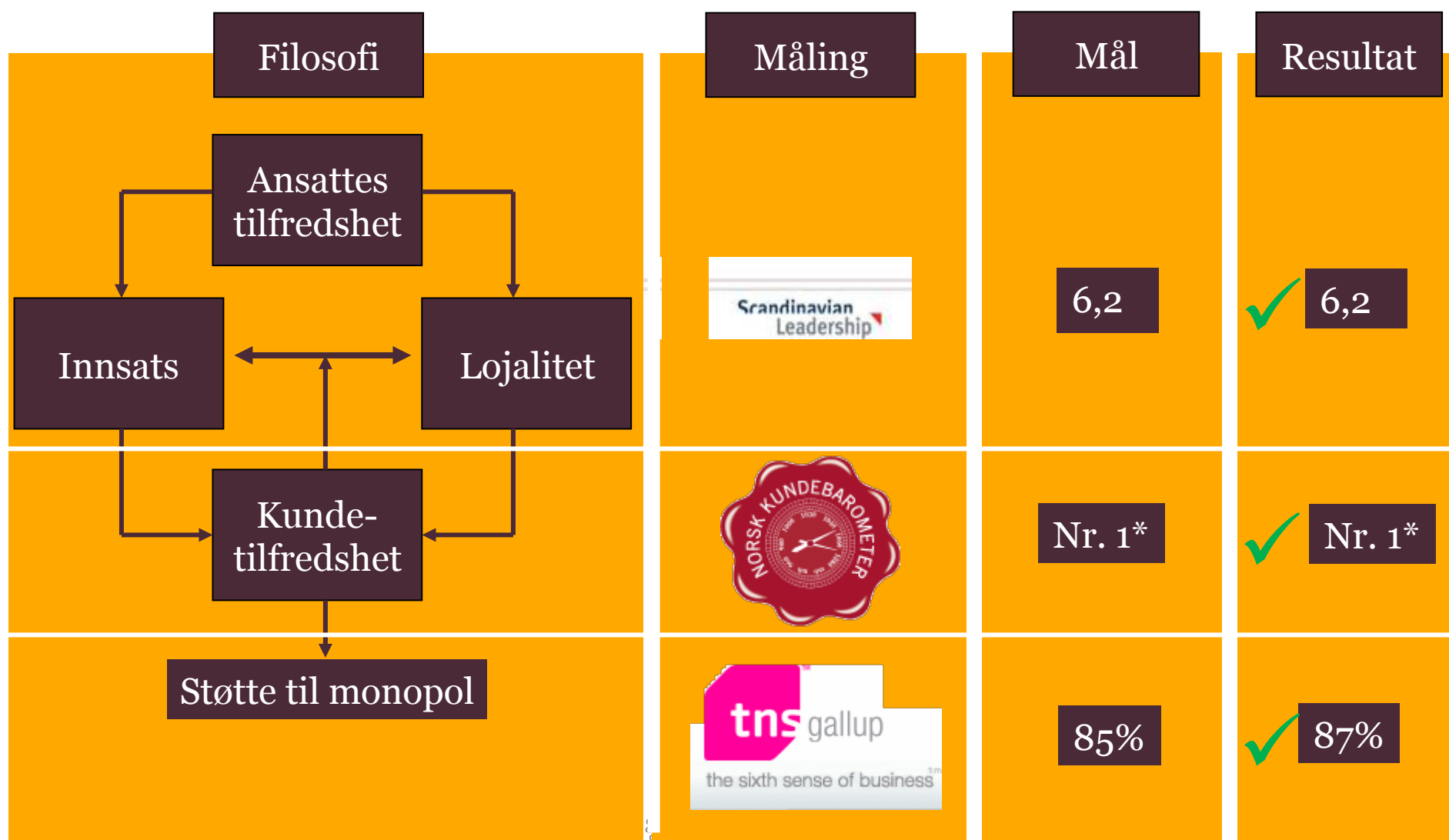
KUNDEN ER ALLTID VIKTIGST

- Husk at kunden trumfer varelasset – altid!



DET BEGYNNER MED DE ANSATTE...

... og for Vinmonopolet har dette gitt gode resultater



*) Nr. 1 blant faghandelskjedene

DET DREIER SEG OM STOLTTHET!

- 01 Du er proff.wmv

