

FINALISTER 2018

Årets Butik





Finalister

—

4

Ica Kvantum Landvetter

7

Östenssons Skänninge

8

Ica Maxi Nacka

VANA VINNARE

En butik där personalen får leda sig själva, ta egna initiativ, vara kreativa och utvecklas är viktigt för ägarna till Ica Kvantum i Landvetter, Malin Bergman Malmros och hennes bror Martin Ekman.

Att de är vinnarskallar är inget som märks vid vårt samtal, men något tvivel om att de är drivna finns inte. Malin berättar stolt om tidigare vinster och att deras butik i år är finalister i två kategorier på Dagligvarugalan.

- Inför en tävling så triggas man av att prestera och utvecklas, men den drivkraften blir nog ännu större efter en vinst. Som Förra året när vi vann Årets måltidslösare, det har satt igång vårt arbete för nya smarta lösningar ännu mer, berättar hon glatt och engagerat.

- Att vi är i final beror nog på att vi håller en hög nivå, vi har fantastiska medarbetare och vi utvecklar oss hela tiden och blickar framåt.

Att inspirera kunder är en viktig del i deras arbete och det sker med recept, exponering, smakprover, event och genom sociala medier, där de får bra kontakt med sina kunder.

- Nu är det snart Halloween och då har vi kundkväll som är

väldigt uppskattat. Vi går in helhjärtat för det och personalen sminkar sig och klär ut sig och vi gör iordning hela butiken, det är väldigt roligt!

Butiken har en personalstyrka på ca 100 personer, och Malin är väldigt mån om att bra personal styr butiken i rätt riktning. Jag och Martin vill inte gå in och styra med hela handen utan vi tycker det är viktigt att personalen får utrymme att utvecklas och att de får vara kreativa. Det viktiga är att vi alla däremot har en gemensam målbild så alla vet vart vi ska.

- Hur tror du att det kommer se ut för er om 5 år?

- Det är mycket som händer generellt nu inom dagligvaruhandeln och det gäller att vara förberedd och ha koll på omvärlden och trender. I och med digitaliseringen så tror jag att fler kunder kommer köpa framförallt basvaror på nätet och då måste vi fundera på hur vår butik kommer se ut. Jag tror det kommer bli en ny typ av mötesplats och det kommer också vara mer digitalt i butiken i form av interaktiva skyltar. För oss tror jag att de närmsta åren kommer Facebook ha en stor inverkan, det är den kanalen som vi fortsättningsvis kommer kommunicera med våra kunder på.



ICA Kvantum Landvetter



ÖSTENSSONS

Skänninge



Att ständigt sträva efter att vara den bästa butiken för sina kunder har fått Östenssons i Skänninge till en finalplats till Årets butik. Att kliva in i Östenssons i Skänninge ger en avstressande känsla. Det är en relativt nybyggd butik (2016) med en varm, rustik känsla med sina tegelväggar och mjuka ljus från spotlights på ett välordnat färghav bland grönsakerna. Med ett leende hälsar personalen på alla kunderna och tar sig tid att hjälpa till vid frågor eller bara växla några ord.

Butiken är en av nio i Östenssons kedja som grundades 1963 av Gösta Östensson och som finns runtom i Östergötland. Östenssons kedja har ett eget kök där det produceras bl.a färdiga måltider till butik samt catering, bufféer och smörgåstårter. De har också ett gemensamt lokalt bageri och styckcentral, där de bara styckar svenskt kött och som sedan förser alla butiker med dagsfärskt bröd och kött genom fossilfria transporter. Detta bidrar till framgången för butiken i Skänninge då de jobbar hårt för att använda lokala producenter och varor.

KUNDVÄRDAR GER RAPPORTER VARJE VECKA

Vi får prata med Josefine Larsson och får veta vad hon gör för att driva en framgångsrik butik. Josefine har arbetat som butikschef sedan 2 år i Skänninges butik, men trogen Östensson´are har hon varit i 10 år.

- Vad tror du är ert framgångsrecept och som gjorde er till en av finalisterna av Årets Butik?

- Jag tror att vår strävan att använda lokala varor och producenter, vårt miljöarbete, fina lokaler och att vi har väldigt bra och trogna medarbetare, har tagit oss dit, säger Josefine.

- Och att kunderna ska få en bra upplevelse med matinspiration, vänligt bemötande och ett brett sortiment. Vår delidisk gör också butiken till något extra, tillägger hon kvickt.

Josefines glädje smittar av sig, man märker att hon älskar sitt jobb och sin butik och hon tycker alla delar är lika viktigt. Det är inte heller svårt att förstå att hon har lojala medarbetare, hon förstärker att det är en laginsats som tagit dem dit de är idag. De arbetar som just som ett lag och har tydliga rutiner för sitt dagliga arbete vilket gör att både medarbetare och kunder finner en trygghet. Hon fortsätter att berätta om butiken, den fantastiska personalen, men också om deras kunder som är det viktigaste de har.

- Vi vill alltid göra vår butik till den bästa för våra kunder, därför är vi väldigt aktiva och lyhörda i sociala medier men vi har också 300 frivilliga kundvärdar som efter sina besök i vår butik ger oss en kort rapport om hur de tyckte deras upplevelse var. Alltifrån att en produkt saknas, vad de skulle

vilja ha i sortimentet, exponering, bemötande osv.

Varje vecka går vi igenom de nya rapporterna för att kunna åtgärda eventuella brister och kunna få inspiration till nya utvecklingsmöjligheter.

- Våra kunder är jätteviktiga för oss, de tar oss hela tiden ett steg framåt så att vi kan bli ännu bättre.

- Hur arbetar ni med att inspirera era kunder?

- Oj, det är ett av våra områden vi arbetar mycket med. Vi vill alltid ha en inspirerande miljö, vi tänker på hur vi exponerar varor och att det ska vara välfyllda avdelningar. Vi har också färdiga lösningar för kunderna, så de kan hitta det de behöver till en middag på ett och samma ställe. I vår delidisk har våra kunder möjlighet att få provsmaka och få tips, vi har mycket egna demos och även från andra leverantörer.

- Hur ser du på framtiden och vad kommer ni jobba med de närmsta 5 åren?

- Vi kommer vara den enda matbutiken i Skänninge och vi kommer arbeta mycket med vårt sortiment för att kunderna ska hitta allt de behöver hos oss. Vi går också in för att vara en service- och samlingsplats med deli, café, post, spel, biltvätt och även ha både apotek och vara ombud för systembolaget. Detta kommer underlätta våra kunders vardag. Vi fortsätter givetvis med vårt miljöarbete. Att vi idag är en miljömärkt butik med Bra miljöval, är ett steg, men det finns alltid fler att ta.





ICA MaxiNACKA

PERSONALEN GÖR VÅR FRAMGÅNG

‘ Mycket av det vi gör kan andra också göra, men vår personal går inte att kopiera ‘

Emma Nilsson Billefors är ställföreträdande butikschef och delägare och har varit med sedan Ica Maxi i Nacka startade.

Hennes engagemang och värme för personalen går det inte att ta miste på. De frågor vi ställer mynnar alltid ut i att det är personalen som gör jobbet, de är de som gör framgången och det är de som viktigast.

- Vi har 250 medarbetare som alla är otroligt drivna och ambitiösa och som ständigt vill utvecklas. Det är så vi jobbar, alla ska vi sträva efter samma mål och vi vill alla att butiken hela tiden ska bli ännu bättre. Det tror jag är vårt framgångsrecept till en finalplats till Årets butik. Mycket av det vi gör kan andra också göra, men vår personal går inte att kopiera.

Med en egen Saluhall där de gör något som de kallar Nackas egna, deras egentillverkade produkter allt ifrån bröd och tårter till matlådor och juicer. Emma framhåller också att det är saluhallen som ger mycket inspirationen i butiken, vilket kunderna älskar.

- Vi har kunder som är otroligt matintresserade och det är otroligt roligt att inspirera dem eftersom vi alla delar den stora passionen för mat. Givetvis är vårt breda sortiment, vår inredning och alla recept som finns runtom i butiken också inspirationskällor. Inspiration hos Emma och medarbetarna finns det gott om, direkt efter vårt samtal så ska hon fortsätta att jobba med kundkvällen med franskt tema som de jobbat hårt inför. Där får kunderna smaka på franska produkter och det är bra erbjudanden på varor med franska förtecken.

- *Hur tror du ni har utvecklats om 5 år?*

-Det händer så mycket nu i omvärlden, och jag tror att vår butik kommer utvecklas vidare till att bli ett Matmekka. Kunderna ska komma till oss för att få en upplevelse, känna tex doften av bröd och få en fantastisk service. De kommer till oss för det där lilla extra.



