

Hur gick det till?

Byggstenar till en framgångsrik, kundorienterad och passionerad företagskultur

1. Syfte och uppdrag - som engagerar
2. Basen på plats - frigöra tid - effektivitet
3. Attraktiva målbilder - gemensam riktning
4. Genom ledarskapet få ut kraften på alla medarbetarna - kunderna känner och upplever

| Syfte och uppdrag - som engagerar

” VISION ”

JEFF PERRY

RETAIL RULES

#1
New York
Bestseller

JEFF PERRY - RETAIL R





Systembolagets
samhällsuppdrag

1%

i ökad kundnöjdhet



5%

i ökad avkastning

| Hur gick det till?

1. Hur Systembolaget skapade Sveriges bästa service
2. Hur vårt kundlöfte på riktigt styr allt vi gör
3. Hur det goda ledarskapet skapar förutsättningarna för ett imponerande kundmöte

An aerial, high-angle photograph of a massive, dense crowd of people, likely at a music festival or concert. The crowd is composed of individuals of various ages and ethnicities, filling the entire frame. The overall color palette is a muted, teal-green, suggesting a filter or lighting effect. The text '68000' is overlaid in large, white, sans-serif font across the upper portion of the image.

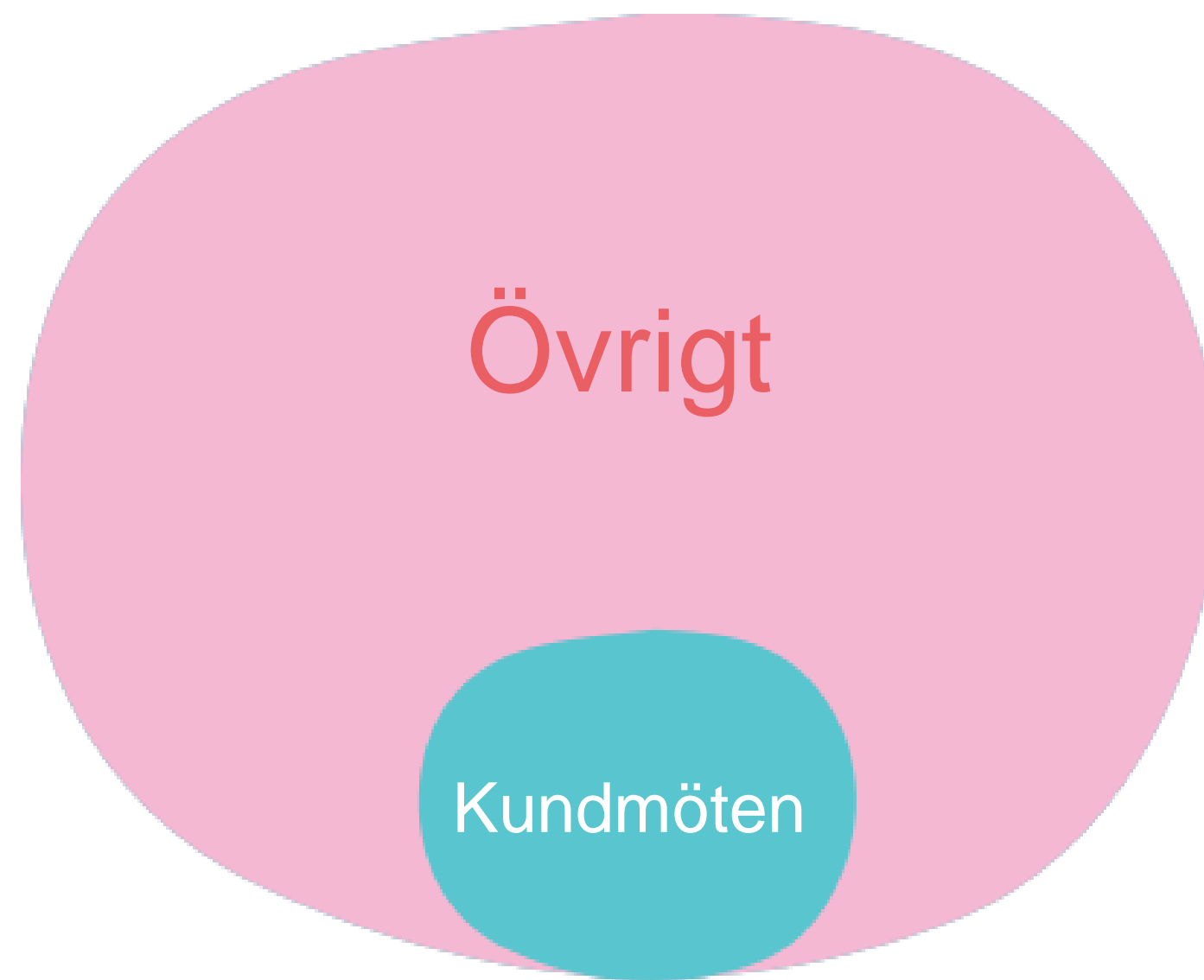
68000

butiksbesök

Först måste vi ha tid för kundmötet

DÅ

NU



A photograph of a man and a woman in a wine shop. The man, on the left, is wearing a white polo shirt and is holding a bottle of wine. The woman, on the right, is wearing a light-colored short-sleeved shirt and a dark apron, and is also holding a bottle of wine. They are both looking at the bottles and appear to be in conversation. The background shows shelves filled with various bottles of wine. The text "Sen kan vi skapa Det Goda Kundmötet" is overlaid in the center of the image.

Sen kan vi skapa
Det Goda Kundmötet

Vi ska skapa ett kundmöte som imponerar

Vi ska utveckla det goda kundmötet i Systembolaget till det bästa i Sverige genom att mobilisera chefer som leder medarbetare i Det goda kundmötet.

Chefer och medarbetare ska se kundmötet som sitt mest prioriterade uppdrag.



Strategisk plan 2017-2020

Målbild 2020
Jag är stolt över att
vi har
Systembolaget
i Sverige

Vision
Ett samhälle där alkoholdrycker
njuts med omsorg om hälsan
så att ingen tar skada

Du ska alltid känna dig
välkommen

Du ska alltid kunna ta del
av vår kunskap

Du ska alltid kunna lita på
att vi säljer med ansvar



Systembolagets kundlöfte

Du ska alltid känna
dig välkommen

Du är välkommen och respekterad oavsett vem du är eller vilket ditt ärende är.

Vi är här för dig, och visar aktivt vår glädje över att få mötas.

Vi gör allt för att hjälpa dig på ett enkelt och smidigt sätt

Du ska alltid kunna ta
del av vår kunskap

Vi delar generöst med oss av vår kunskap på ett sätt som passar dig.

Du väljer, vi inspirerar dig så att du kan njuta av våra drycker med omsorg om både din och andras hälsa.

Våra råd är märkesneutrala och skräddarsydda för dig så att du kan göra bra val.

Du ska alltid kunna lita
på att vi säljer med ansvar

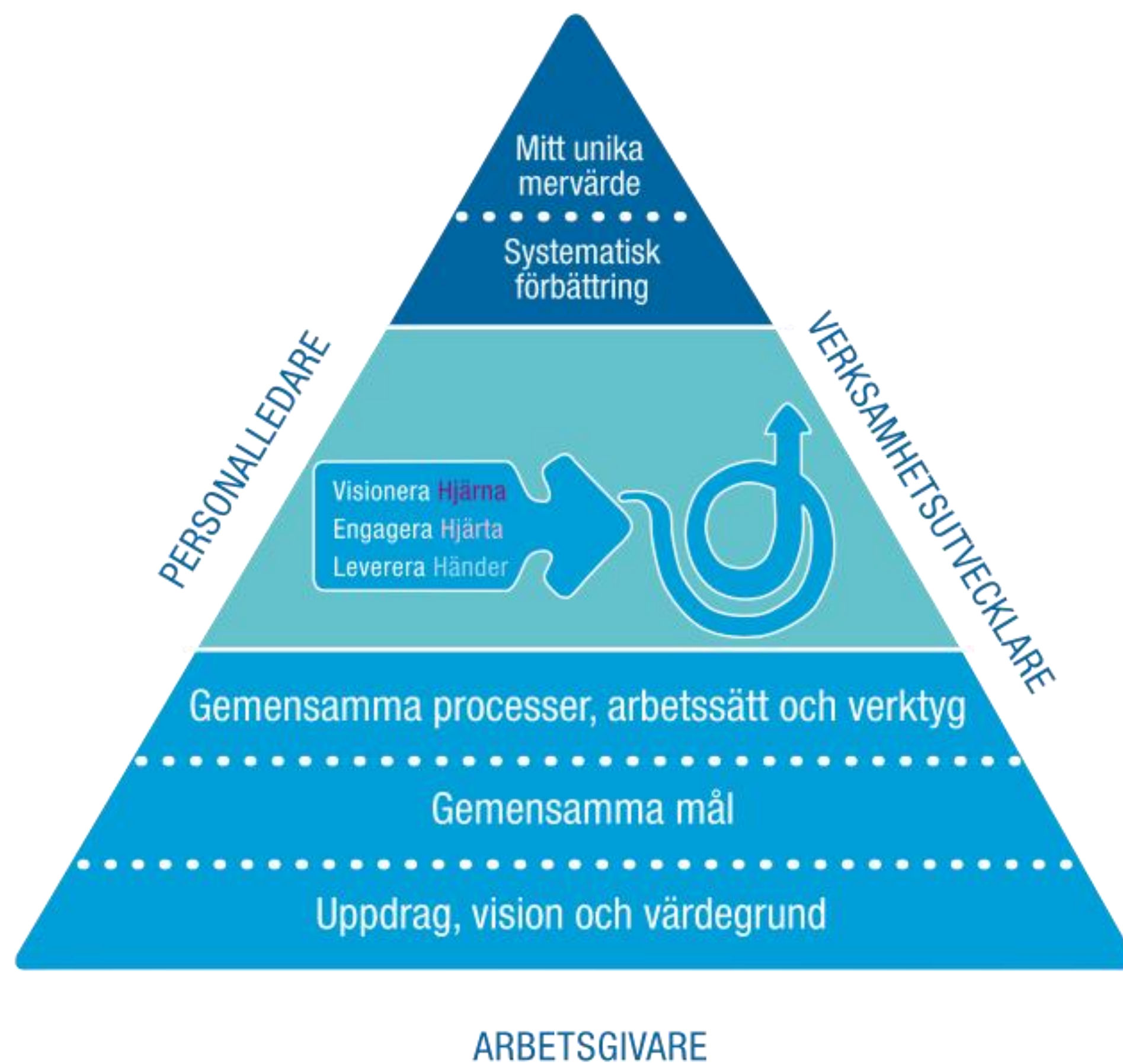
Våra försäljningsregler finns av omtanke om allas välmående och vi följer dem alltid.

De varor du köper är noga utvalda och vi vill att de ska vara hållbara för både människa och miljö.

Vårt mål är inte att tjäna så mycket pengar som möjligt. Vi berättar gärna om varför vi finns och vilken nytta vi gör.

En gemensam plattform

- det goda ledarskapet som en profession



Involvera och engagera.
Vi bygger utifrån dem
som kan mest om kund

Involvera och engagera

Vi bygger utifrån dem som kan mest om kund

... och fortsatte med att alla medarbetare arbetar med ständig förbättring genom våra mini-akvarier.



Framgångsfaktorer

- Tydliga målbild vart vi ska – kundmöte som imponerar - Fyren
- Närhet i ledarskapet
- Strukturerat, målmedvetet arbete
- Strategisk plan – dagliga mål
- Kedjebeteende – inte uppfinna hjulet i 442 butiker
- Delaktighet – skapa engagemang från linjen – kraften i 5000
- Målbild för ledarskapet
- Tillit – Ansvarsfördelning i kedjan



Receptet som frigör kraften i er organisation

- Förenkla och bli tydliga i allt ni gör
- Hitta företagets själ, skapa attraktiva målbilder och skapa ett tydligt kundlöfte.
- Förmedla berättelsen så att alla medarbetare förstår och upplever attraktionen och blir ambassadörer
- Samla kraften i en gemensam riktning - alla medarbetare tar ansvaret för kundupplevelsen
- Säkerställ att alla ledare kan visonera, engagera och leverera
- Håll tempo och gör saker tillräckligt bra och justera under resans gång



MIKAEL WALLTEG

–förändringsledning–

mikael@walteg.com

