



Navn: **Jens Johan Hjort**
Stilling: **Selvstendig næringsdrivende.**
Arbeidssted: **Advokatene Rekve, Pleym & Co**
Antall år ansatt: **13 1/2 år**

– Hvordan oppsummerer du en skikkelig god arbeidsdag?

– TIL har ydmyket Stabæk borte på søndag, mandag morgen tikker det inn en glitrende dom fra retten. Da går resten av dagen - og uka - som en drøm.

– Du får være leder i en annen bedrift i én uke – hvilken velger du og hvorfor?

– Jeg har egentlig min fulle hyre med å lede meg selv. Men jeg savner allerede TIL dypt. Jeg velger TIL i den uken det blir klart at seriegullet 2009 er i boks.

– Du får mulighet til å være gründer i ett år – hva vil du gjøre?

– Jeg ville med Piet Heins tillatelse startet livsgledebedriften «Husk å elske mens du tør det - husk å leve mens du gjør det».

– Hva gjør du for å lade batteriene?

Drar på hytta i indre Troms med Nina, gutta og god rødvin.

Nettsider du må innom daglig?

TILs hjemmeside og Google.

– Bok på nattbordet nå?

– Verdenshistorien for barn, Hamsuns Pan og Shantaram av Gregory David Roberts – en eksistensiell «tour de force» jeg fikk av min favorittsvigermor til jul.

– Hva bør Næringsforeningen fokusere mest på fremover?

– Jeg syns Grete og Næringsforeningen gjør en glimrende jobb. For øyeblikket ligger en storstue for idretten i Tromsø mitt hjerte nærmest. Jeg er overbevist om realiseringen av Storstuen er utmerket næringspolitikk.

Vinner kampen om kundene

Butikker som jobber med kundetilfredshet og utvikling av kompetanse er vinnerne i kampen om kunden.

Høsten 2008 tilbydde Næringsforeningen/Driftig sentrum sine medlemmer et kundetilfredshetsprogram som hadde til hensikt å avdekke salg- og servicenivået innenfor varehandelen og servicemarkedet. Det var i alt 26 bedrifter fra både sentrum og Jekta Storsenter med, og cirka 200 medarbeidere har mottatt tilbakemelding fra «Mystery shoppere» som uanmeldt har kartlagt servicenivået i butikkene i perioden september 2008 til mars 2009. Samtidig har alle deltatt på to salgskurs med tema «fra ansatt til bevisst medarbeider» og «fra bevisst medarbeider til selger».

Utmerket seg

Handel bygger på tillit og tillit bygges i stor grad ved at selger viser kompetanse, produktkunnskap, entusiasme og begeistring. Taras i Mackgården, Optik Spesialbutikken i Lilletorget og Helmersen i Storgata i Tromsø sentrum utmerket seg spesielt og ble kåret som best på kundetilfredshet.

– Det var skikkelig trivelig at vi kom så godt ut av denne kartleggingen. Likevel var det ikke veldig overraskende. Det er en dokumentasjon på at kundemøtene våre er riktige, men det er langt frem til perfektjon. Å ta kundene på alvor og det å øke vår egen og kundenes kunnskap er en kontinuerlig prosess, opplyser Sindre Helmersen ved Helmersen delikatesser.

Fokus på kunden

Også hos Optik Spesialbutikken ble resultatet som forventet.

– Årsaken til de gledelige tilbakemeldingene er våre gode medarbeidere, som har bunnsolid fagkunnskap – som oppdateres kontinuerlig, sier daglig leder Roald Skogvik.

Felles for de tre butikkene er at de har et bevisst forhold til imøtekommende kundepleie og kompetanseutvikling. Så også hos Taras i Mackgården:

– Det var veldig artig å komme så godt ut av dette. Vi har alltid satt fokus på god service, men med dette kurset har alle de ansatte blitt mer bevisst på akkurat dette. Vi gjennomfører kompetansehevinge kurs en til to ganger i året, og jeg ser ikke bort fra at vi kommer til å melde oss på en ny runde Mystery shopping i fremtiden, forteller daglig leder Mette Mack.

Daglig leder Per Skinmo i firmaet Ukjent Kunde aner en gledelig utvikling hos servicebedriftene i Tromsø.

– Mystery shoppingen og kursene i Tromsø anser vi som meget vellykket, det har vært ei god utvikling ved bedriftene som har vært med. Vi har hjulpet bedriftene med å få fokus tilbake på kundene, som jo er det viktigste for alle disse aktørene.



Sindre Helmersen, Mette Mack og Roald Skogvik driver butikker som oppnådde høyest skåre i kundetilfredshet. – Hyggelig, men ikke veldig overraskende, mener de tre, som alle satser på kontinuerlig kompetanseheving av sine ansatte.

Nytt salgskurs i Mystery shopping

Det er planlagt en ny runde for byens bedrifter med dette populære kundetilfredshetsprogrammet. Denne gang med oppstart i løpet av mars/april og med første salgskurs 26.mai. Formålet er å gi deltakerbedriftene økt omsetning og fornøyde

kunder og medarbeidere. Næringsforeningen og firmaet Ukjent Kunde samarbeider om programmet, som er et tilbud til butikker og bedrifter som driver innen salg og service. Programmet inneholder syv kartlegginger (Mystery shopping) med tilbake-

meldinger, og to salgskurs den 26.mai og 29.september. Begge er på kveldstid i fjerde etasje i Næringslivets Hus. Hele programmet koster kun kr. 5900.- eks. mva. pr. butikk og alle medarbeidere i bedriften kan delta. Mystery shoppere vil være

i gang allerede like etter påske. Bindende påmelding gjøres til Næringsforeningen innen 15. april. Ved påmelding fører du også opp antall ansatte som skal delta. Er det spørsmål så er det bare å ta kontakt på telefon 77 66 52 30 eller kaa@nfr.no