

Välkommen
in!



**Inspireras av kreativa
åtgärder för att möjliggöra en
trygg och säker julhandel**

**SVENSK
HÄNDEL**

Inspireras av kreativa åtgärder för att möjliggöra en trygg och säker julhandel!

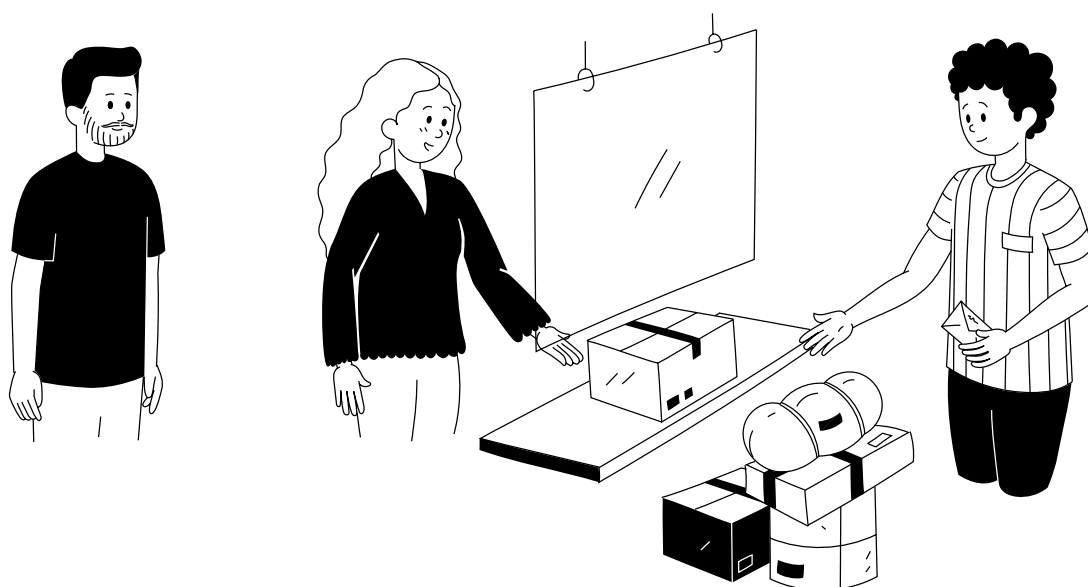
Känner du att du vill göra något extra för att minska trängseln och skapa en trygg julhandeln? Har du vidtagit de åtgärderna som Svensk Handel presenterar i sin riktlinje men känner att du vill inspireras till mer?

Sedan i våras har vi sett många kreativa och praktiska lösningar i en svår situation. Det är fantastiskt att se hur handlare runt om i Sverige har tagit sig ann trängselfrågan och hittat lämpliga åtgärder för att skapa en trevlig men säker handel. Vi på Svensk Handel har samlat några av alla de goda och kreativa exempel vi sett under året och som vi hoppas kommer inspirerar dig och din verksamhet i arbetet med att implementera åtgärder för att minska trängseln och göra julhandeln säker och trygg.

Exempel på kreativa åtgärder i butiker

- **Julig utomhusförsäljning:** Upprätta en mysig och julig utomhusförsäljning av julklappar där det tillåts.
- **Juliga trängselvärdar:** Om din butik har många kunder kan ett exempel vara att sätta in särskilda trängselvärdar som håller koll på kundflöden så att inte trängsel uppstår. Det en bra åtgärd för att avlasta personalen och skapa trivsel för kunderna. Trängselvärdarna kan på ett effektivt, trevligt och anpassat sätt informera kunderna om att tänka på att
 - Handla ensam
 - Inte stanna längre än nödvändigt
 - Inte besöka butiken om det är trängsel
 - Stanna hemma om man är förkyld
 - Hjälpa till att informera om alternativa sätt att handla från butiken
- **Skytning om maxantal för besökare:** Att sätta upp information om maxantal för besökare i butiker kan vara ett annat exempel för att minska trängseln. Det kan vara en lämplig åtgärd i mindre butiker då kunderna själva kan avgöra hur många som befinner sig i butiken samtidigt. Många butiker vittnar om att kunderna själva kikar in i skyltfönstret eller genom dörren för att räkna antalet personer och att det på så sätt inte uppkommer trängsel.
- **Underhållning och erbjudanden i samband med slussningen:** Slussning bör tillämpas i de fall trängsel uppstår i butiken. För att göra köandet utanför butiken som en del av kundupplevelsen är ett gott tips att ha personal i anslutning till kön för att svara på frågor och berätta om erbjudanden. Vi har också sett exempel på när underhållning förekommer i kön, så som köbingo och uppträden.
- **Julanpassa informationen:** Kunderna är vana vid att höra utropen i butikerna och påminnelserna om att hålla avstånd, men de är inte vana vid att höra dem med en jultvist. Ändra standardutropen och anpassa dem efter högtiden. Det kan skapa både glädje och en bättre effekt hos kunderna då något oväntat händer. På samma sätt kan viktiga budskap om allas ansvar under julhandeln ingå i marknadsföringen för julhandeln i exempelvis sociala medier.
- **Handla från trottoaren:** Det finns exempel på butiker som erbjuder möjlighet att handla från trottoaren. Via QR-kod utanför din butik kan kunder ringa in via videosamtal till säljarna i butiken och produkten levereras sedan direkt ut till kunden utanför butiken.
- **Erbjud färdiga hemliga paket:** För att förkorta tiden kunden behöver vistas i butiken kan ni ta fram hemliga paket som kunden kan köpa och sedan ge bort till nära och kära. Om du som handlare inte vill att paketen ska vara hemliga kan du istället göra färdiginslagna paket där du anger vilken vara det är som finns inne i paketet. Detta besparar tid för inslagning och är särskilt effektivt med populära varor.

- **Kommunicera när kunden är välkommen in:** En leksaksbutik i Halmstad har gjort ett eget trafikljus av en fjärrkontroll, en avfallshink och stuprörbitar av plast för att förhindra trängsel. Är det rött får man vänta, grönt får man komma in.
- **Använd ett klassiskt nummerlappsystem:** I Åseda och även i Järna har handlare ordnat så att kunder hämtar sin nummerlapp utanför butiken och väntar till dess att den digitala skylten i skyltfönstret visar att det är dags att komma in. Detta är också en bra lösning gällande paketutlämningen.
- **Erbjud alternativ till kassan för betalning:** För att sprida ut kunderna kan ett enkelt knep vara att öppnar fler kassor om förutsättningarna finns, men vi har också sett andra initiativ för att sprida ut kunderna. Om du som handlare har möjlighet att snabbt upprätta digitala självutcheckningar, exempelvis genom digitala plattor, skapas även förutsättningarna för att betalningen för varan kan se i utomhusmiljö.



Kreativa lösningar kring paketutlämningen

- **Hämta paketet utomhus:** Vi ser att kunderna efterfrågar nya leveransalternativ för att undvika trängseln. Genom att exempelvis erbjuda möjligheten för kunder att hämta paket på parkeringen utanför varuhus slipper kunderna gå in i en inomhusmiljö. Ett tips är att använda sig av nummerlappssystem så att det finns en tydlighet i hur systemet fungerar.
- **Utöka möjligheten för hemleveranser:** Fler erbjuder hemleverans av varor. Rekommendera dina kunder som exempelvis känner oro inför trängsel att utnyttja möjligheten till hemleverans.
- **Anpassade öppettider:** Många butiker förlänger öppettiderna till paketutlämningen i samband med julhandeln vilket ökar flexibiliteten för kunderna. Vi har också exempel på att vissa handlare öronmärker vissa tider för paketutlämning för personer från riskgrupp.
- **Skicka med en julhälsning i leveransen:** När det personliga mötet inte är möjligt är ett kreativt sätt att tacka kunden att skicka med en standardiserad eller personlig hälsning till kunden: Hälsningen kan exempelvis innehålla ett tack för att denne hjälper handeln i tuffa tider, ett tack för att kunden tar ansvar samt ett välkomnande in i butiken. Julhandeln är en viktig del för att bevara handeln även efter 2020, och kunder som hjälper till med detta bör uppmärksammas.

Nya digitala lösningar

- **Testa Liveshopping:** Att visa upp butikens utbud i sociala medier är något som blivit populärt både bland kunder och butiker. Genom att filma sortimentet exempelvis på Instagram kan kunder se produkterna live på distans och sedan kontakta din butik om de varor kunden önskar köpa.
- **Personligshopping på distans:** Genom att i förväg be kunden fylla i ett formulär med färgval, storlekar och önskade produkter kan din butik förbereda varor att visa kunden på en digital personlig shoppingrunda. Detta möjliggör för riskgrupper att kunna handla med en personlig service. Detta kan exempelvis genomföras innan butiken öppnar på morgonen eller vid tillfällen då färre kunder besöker butiken. Produkterna kan sedan skickas hem direkt till kundens brevlåda.
- **Posta bilder på produkter i sociala medier kanaler:** Kommunikationen till kunderna i onlinekanaler är viktigare än någonsin. Att visa upp produkter i sociala medier som kunderna sedan direkt kan köpa har visat sig vara populärt. Genom att lägga upp bilder på produkterna i exempelvis instagramflödet förenklas möjligheten för kunden att hitta inspiration likt den kunderna gör i butiksmiljön.
- **Erbjud click and collect-lösningar:** För de kunder som vill e-handla men inte vill hämta produkterna vid ett ombud kan ni erbjuda alternativet att handla varan på nätet eller Instagram men sen hämta den i butiken. Detta funkar lika bra för den lilla butiken som den stora.
- **Digital juls skyltning:** Många längtar efter julinspirationen och juldekorationer. Butiker fortsätter skapa en fin julstämning som många dessvärre inte får uppleva på plats i år. Det går däremot att förmedla känslan digitalt. Gör en film, bjud in till ett liveevent eller filma i sociala medier hur fint du julpyntat butiken. I samband med filmen kan ni erbjuda vissa varor till försäljning och såklart produktplacera varor i filmen.
- **Erbjud inslagna presenter vid e-handeln:** Kunderna vill inför julen ofta ge bort fint inslagna presenter. Erbjud möjligheten att slå in produkterna till kunder som handlar hos er. Det ger kunden en större känsla av att faktiskt ha handlat produkten i butiken.
- **Skapa en digitalönskelista:** Utveckla funktionen med önskelistor på din e-handel, så att den går att skicka vidare till personer som man önskar sig julklappar från. Dvs skapa möjligheten att e-postadresser kan lämnas för att skicka önskelistan vidare.
- **Bjud in inspirerande personer att visa upp produkterna:** Skapa julevents med personer som kan visa upp produkterna i butiken. Det kan vara en populär säljare eller en influencer. Ett exempel är att skapa temaevent inför varje advent och i samband med liveshoppingen erbjuda kampanjer på vissa utvalda varor.

Har du genomfört smarta idéer för att förhindra trängsel i butik?
Dela gärna med dig till oss av goda idéer så vi kan sprida dem vidare.



Åtgärder i butiken

- Sprid ut försäljningen över flera dagar
- Sprid ut kampanjvaror
- Informera oftare
- Möblera om
- Tillämpa slussning



Åtgärder för kunder

- Handla inte i grupp
- Handla på lämpliga tider
- Håll avstånd
- Använd digitala alternativ



Åtgärder för paketutlämning

- Samverkan med Fastighetsägare, e-handlare, Dagligvaruhandeln och PostNord
- Slottid för utlämning
- Alternativa utlämningsställen



Åtgärder från branschen

- Kompletterande riktlinjer inför köphelgerna
- Talmanus anställda
- Information i sociala medier, nyhetsbrev
- Webbinarium
- Särskild checklista för paketutlämning



Tips och goda exempel

- Flytta ut handeln
- Använd liveshopping
- Erbjud assistans med julklappshandeln

svenskhandel.se/valkommen-in