

---

---

# HUR FUNGERAR SERVICEHANDELN?

---

---

# HUR FUNGERAR SERVICEHANDELN?



Servicehandeln har senaste 3 åren haft en stark försäljningstillväxt. Det är en unik kanal som har i princip hela Sveriges befolkning som kundbas eftersom man finns överallt. Dessutom har man en målgrupp som handlar spontant. Det finns nästintill ingen planering alls före köpet.



Servicehandelns speciella spelplan tycker vi på Retail United är så pass intressant att vi bjöd in tre experter inom området till en paneldiskussion. Nedan har vi samlat det mest smarriga från paneldiskussionen där Magnus Carlsson (VD Reitan Convenience), Fredrik Lange (Program Director Retail Management vid Handelshögskolan i Stockholm) och Hilda Björkman (Category Planning Lead från Marabou) deltog.

VISSTE DU ATT?

## SERVICEHANDELN HAR ETT BREDARE SORTIMENT PÅ LANDSBYGDEN ÄN I STORSTÄDERNA.



På landsbygden säljs alltifrån cyklar till ett större utbud av mat och dryck. I storstäderna fungerar inte detta alls. I städerna är det mycket mer liv och rörelse och vikten av att det ska gå fort är avgörande och det måste sortimentet anpassas efter.

## REITAN CONVENIENCE INTE KOMMER ATT LANSERA EGNA VARUMÄRKEN.



I dagligvaruhandeln är EMV figthen ett faktum. Butikerna lanserar egna varumärken och konkurrensen i hyllan ökar allt mer. Men i servicehandeln ser spelplanen helt annorlunda ut, där har kedjorna inte lanserat egna varumärken och det finns inte heller några planer på det.

## I REITAN CONVENIENCE FINNS EN GRÄNS PÅ MAX FYRA PERSONER I KÖ.



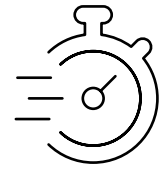
Servicehandeln säljer tid. Att göra kunders besök och köp så enkla och smidiga som möjligt är av största vikt eftersom de annars lämnar butiken om kön är för lång. Tiden för att ändå stå i kö kan ökas genom att kunden känner sig sedd. Reitan Convenience har därför som policy att alltid se de köande i ögonen.

# HÄR FINNER DU SVARET PÅ TRE STORA FRÅGOR SERVICEHANDELN STÅR INFÖR



## HÅLLER SERVICEHANDELN PÅ ATT BLI LÅNGSAM?

Servicehandel får inte bli långsam. Servicehandelns USP är just att man är snabb, därför måste servicehandeln hela tiden ha det i åtanke när de tar in nya tjänster och produkter. Detta är en anledning till att Reitan Convenience bland annat tagit bort tjänsten Money Transfer.



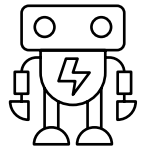
## HUR PÅVERKAR HÄLSOTRENDEN SERVICEHANDELN?

Självklart måste servicehandeln anpassa sig efter människors större efterfrågan på mer hälsosamma alternativ men än så länge är det inte denna typ av mat som skapar volym. Däremot är den hälsosamma maten otroligt viktig för dragningskraften, den fungerar som indragare och lockar folk in i butiken.



## HUR KOMMER SERVICEHANDELN SE UT I FRAMTIDEN?

Fredrik Lange menar att framtiden för servicehandeln ligger i mat och mindre i sådant som E-handeln kan konkurrera med. Maten, faktumet att folk vill ha något här och nu kommer servicehandeln kunna fortsätta vinna på. Konsumenter är dessutom villiga att betala mer på servicehandeln så det ska man dra nytta av. Även om människor handlar allt mer på nätet kan servicehandel erbjuda spontan konsumtion och det kommer bli framtiden för servicehandeln att fokusera på.



## RETAIL @UNITED

Retail United är en kommunikationsbyrå inom retail som erbjuder allt från analys och strategi till reklam och aktivering i butik. Våra vassa strateger, kreatörer och säljare har tillsammans kunskap och erfarenheter som vi gärna delar med oss av. På [www.retailunited.se](http://www.retailunited.se) hittar du fler rapporter, insiktsanalyser och sammanställningar från föreläsningar m.m.

Vill du veta mer om det du just läst eller vill ha ett personligt möte är du välkommen att höra av dig.

**Fredrika Wiktorin**

[fredrika.wiktorin@retailunited.se](mailto:fredrika.wiktorin@retailunited.se) +46 70 881 34 36

**Andreas Broman**

[andreas.broman@retailunited.se](mailto:andreas.broman@retailunited.se) +46 72 888 18 66

**Linda Jacobsson**

[linda.jacobsson@retailunited.se](mailto:linda.jacobsson@retailunited.se) +46 70 519 54 50