

OSLOHANDEL



STORSTILT
SATSING PÅ
KOLLEKTIV-
TRAFIKK

SIDE 6

SWAG
- ÅRETS HANDELS-
OG SERVICE
BEDRIFT 2009

SIDE 4

OHF
LÆRER AV
SVENSKENE

SIDE 3

OSLOHANDEL

NOVEMBER 2009

REDAKTØR

Lars Fredriksen

REDAKSJON

Morten Fure
Hanne Hassel
Janne Holtet Westbye

FORSIDEFOTO

Kristin Bø

REDAKSJONELL DESIGN

www.comosi.no

TRYKK

PDC Tangen

OPPLAG

2200

NESTE UTGAVE

Desember 2009

ADRESSE

Karl Johans gate 37 A
0162 Oslo
Telefon: 22 40 34 40
Telefaks: 22 42 70 31
E-post: admin@ohf.no
www.ohf.noRedaksjonelt stoff kan sendes
Oslo Handelsstands Forening
pr. e-post: admin@ohf.no

OSLO HANDELSSTANDS FORENING

Statsbudsjett 2010

– OHFs arbeid gjennom mange år gir resultater

Politisektoren får en økning i 2010 på 1,3 milliarder kroner på statsbudsettet. Dette er penger som følger opp avtalen inngått i kjølvannet av konflikten mellom politi og bevillende myndigheter i sommer. Av dette mottar Oslo-politiet 193 millioner, hvorav 20 millioner går til dekning av ovennevnte avtale. Avtalen skal gi 230 flere årsverk i politiet og innebærer en økt lønnskostnad på minst 135 millioner.

Det er altså grunn til en viss optimisme, og det virker som om OHFs og byrådets mangeårige arbeide har båret frukt. Dette er likevel en nokså svak oppfølging av hva justisminister Knut Storberget i vår lovet Oslo-politiet, nemlig 100 nye sivile stillinger. Dette skulle gjøres ved å overføre flere polititjenestemenn fra vaktjeneste ved Oslos domsstol embete, til synlige tjenester.

Dessverre har det vist seg at antall patruljerende i gatene har vært lavere denne sommeren enn på mange år. Byens politi klarer ikke å effektivere justisministerens løfter, og det har vist seg vanskelig å rekruttere til de nye stillingene. For å bøte på dette økes antall studentplasser ved Politihøgskolen til 720 i 2010, noe som vil gi effekt fra og med 2012.

Like gjerne som å slippe de minst kriminelle ut tidligere for å få plass til de tyngre kriminelle, kunne man tenke seg at politistudenter fikk mer, og tidligere, praksis enn i dag. Det ville kunne øke antall tjenestemenn ute i gatene betydelig raskere enn å vente til de er helt ferdig utdannet.

Tiltakene for sikkerhet i byen de siste årene har ikke vært tilpasset

virkeligheten for byens befolkning og handelsnæring, og dette sliter vi med nå. Handelsnæringen opplever ikke at politiet gir den trygghet man trenger, ansatte i sentrum bruker vekterhjelp etter normal arbeidstid for å komme seg trygt fra jobb og byens befolkning opplever en økt utrygghet når de ferdes i byen. Vi trenger flere polititjenestemenn i gatene enn vi ser i dag.

Regjeringen foreslår i statsbudsjettet 2010 å redusere overføringene til byregioner. Dette etter at Oslo kommunes andel av skatteoverføringene gikk ned med hele 500 millioner kroner i 2008. Byen får altså mindre ressurser tilført fra staten, og staten leverer ikke tjenestene de lover byen, hverken når det gjelder tilskudd til Politiet eller satsing på kollektivtransport.

OHF håper at Oslo snart ser resultater av Regjeringen og Knut Storbergets bevilgninger. Ellers har vi god tro på vekst i handelen i årets siste måneder, og ønsker alle en trygg og fredelig julehandel!

Turid Windingstad
TURID WINDINGSTAD
Styreleder



SPÅR VEKST I ÅRETS JULEHANDEL

Tradisjonelt er det bøker, musikkprodukter og tekstiler som oftest er å finne under juletreet. De to siste månedene før jul er også de beste i gullsmedbransjen.

I år blir det spennende å følge utviklingen i elektronikkbransjen, som har hatt en tilbakegang de siste to årene. Vi ser at bransjen er på vei til igjen å løfte seg litt. Som årets julegave innen denne bransjen, kan et godt tips være kaffemaskiner. Dette fordi prisen på disse produktene er gått ned i løpet av det siste året. Videre blir det spennende å se om den nye LED-teknologien i TV-markedet vil løfte TV-salget igjen.

I sportsbransjen er man alltid avhengig av været og det meldes om rekordtidlig åpning av alpinbakkene i år, og en lang sesong med snø vil påvirke salget kraftig. Et råttips i denne bransjen er at snøbrett, twintip- og carvingski kan bli blant de produktene som går av med seieren som årets julepresang i sportsbransjen. Når det gjelder sportsbransjen må vi heller ikke glemme den kraftige bransjeglidingen når det gjelder tekstil. Sportsbransjen leverer i



Årets mest populære julegave?

dag like mye på sports- og fritidstekstil, som de gjør av «hardware» produkter. Signaler fra bransjen tyder på at salg av dunjakker kommer til å fortsette også i år, men da med andre farger enn i fjor.

Uansett går handelen inn i en spennende periode. OHF tror at vi får en positiv økning i julehandelen sammenlignet med i fjor og at julehandelen vil omsette for rundt 45,5 milliarder. Vanligvis er det Osloboerne som bruker mest penger på julehandelen, mens innbyggerne i Sogn og Fjordane bruker minst penger i julen.



Vellykket og lærerikt opphold i Stockholm for OHF Dagligvaregruppen.

Hos dagligvarekollegaer i Stockholm

OHF Dagligvaregruppen Oslo og Romerike besøkte i september Stockholms Livsmedelshandlereförening for å utveksle kunnskap og erfaringer med kollegaer i nabolandet.

Dagligvaregruppen kombinerte denne gangen sitt styreseminar med et besøk hos Stockholms Livsmedelshandlereförbundet. Det ble også satt av tid til bedriftsbesøk hos blant annet ICA Karlaplan. Mye av erfaringsutvekslingen mellom den norske og svenske foreningen dreide seg om alderskontroll og andre sikkerhetsspørsmål.

Spesiell interesse vakte ICAs system for alderskontroll i kassen ved salg av øl og tobakk, med scanning av kundens id-kort. Dette ble nøye studert av de besøkende, og er noe som kan tenkes gjennomført også i Norge.

Dagligvaregruppens styreleder Thomas Helmersen kommenterte at til tross for at norske myndighetene har strenge regler for salg av øl og tobakk, så har Sverige kommet mye lenger i selve gjennomføringen av kontrollen.

Nestleder Roger Andersen i Dagligvaregruppen la til at denne metoden også muliggjør dokumentering av kontrollrutinene i butikk, helt ned til antall alderskontroller pr. dag pr. kasserer. Andersen sier videre at siden de tekniske forutsetningene alt er her, kan implementeringen av disse systemene være et gjennombrudd for denne type alderskontroll også i Norge. Dette er noe OHF Dagligvaregruppen skal se nærmere på fremover.

RANSSTATISTIKK

ANTALL GROVE OG SIMPLE RAN FRA HANDELEN I OSLO:

MND/ÅR	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
JAN.	13	14	1	4	2	4	5
FEB.	12	22	8	2	6	5	10
MARS	3	13	4	4	6	9	10
APRIL	5	8	3	5	2	4	3
MAI	7	1	5	8	2	2	2
JUNI	4	3	6	2	1	6	6
JULI	6	3	2	4	5	4	5
AUG.	7	6	4	3	2	9	10
SEPT.	4	7	1	10	4	4	4
OKT.	2	5	7	5	1	7	
NOV.	9	8	12	6	7	9	
DES.	6	6	9	3	7	11	
TOTALT	78	96	62	56	45	74	55



Selve prisen er en bronzeskulptur av kunstneren Nico Widerberg. Finansbyråd Kristin Vinje mellom prisvinnerne fra Swag; Calle Nordberg og Kristoffer R. Grude.

Swag ble årets handels- og servicebedrift

Finansbyråd Kristin Vinje var stedfortreder for byens ordfører Fabian Stang, og innledet med stor glede og stolthet da hun delte ut prisen Årets Handels- og servicebedrift 2009 til den fortjente vinner, brettssportsbutikken Swag AS.

Prisen ble delt ut under butikkmesse EasyFairs 15. oktober. Vinnerene var glade og overrasket over tildelingen. Å vinne over store kjeder i en tøff bransje var gøy og viser at god service og fagkunnskap er kvaliteter som skaper lojalitet hos kundene og som gir positive resultater også økonomisk.

Butikken selger brettssportsutstyr med vekt på snø- og rullebrett, og en stor del av omsetningen er klær. Swags daglige leder og eier Kristoffer R. Grude mener engasjementet hos eierne i form av at de er en del av og kjenner brettssportmiljøet, er en viktig faktor for suksessen.

– Vi har en troverdighet som er gitt av at alle i selskapet er engasjert i brettssportmiljøet, og at det er dette som er drivkraften bak butikkene.

Swag har siden starten i 2004 åpnet atten butikker i fjorten byer over hele landet, og neste år åpnes den nittende, i det nyrehabiliterede Storo Storsenter.

De ansatte i butikkene får skussmål av prisens jury som særlig kunnskapsrike medarbeidere som yter god service, og vi lurer på hvordan man får til det?

– Vi er heldige som har et attraktivt konsept som tiltrekker seg flinke folk, slik at vi kan velge de som både har

kunnskap om brettssport, og har lyst å jobbe i butikk og selge.

Swag stiller også ofte opp som sponsorer på lokale arrangementer, samt at de har egne teamkjørere.

– Kundene er lojale også fordi de føler at de får noe tilbake. Vi lager en «summertour» for skatere, reiser rundt med mobil skateboardrampe, vi er i Kirkerud og kjører snowboardkonkurranse, vi bidrar i miljøet og det blir satt pris på.

– Prisen er en oppmuntring som gir oss inspirasjon til å stå på videre, sier de glade vinnerene.

TIDLIGERE PRISVINNERE:

United Bakeries, Byporten Shopping, Oslo Sportslager, CC-Vest kjøpesenter, Gimle Parfumeri, Benedicte Ferner AS, Varner Gruppen, Oslo Guidebureau AS og Anton Sport.

Aftenposten, Nordea, OHF og Oslo kommune deler ut prisen Årets Handels- og Servicebedrift i Oslo 2009. Prisen skal stimulere til høyere kvalitet, servicenivå og kunnskap i handels- og servicenæringen i Oslo. Den deles ut hvert år til en bedrift som har utmerket seg positivt på følgende områder det foregående år:



- oppfyllelse av strategiske mål
- salgs- og lønnsomhetsutvikling
- markedskommunikasjon og aktiviteter
- miljø, sikkerhet og trivsel for kunder og ansatte
- service- og kundebehandling
- utvikling av nye konsepter og nytenkning
- bedriftens relasjoner til eget miljø

vicebedrift 2009

JURYENS BEGRUNNELSE

Prisen tildeles av en fagjury, basert på en åpen avstemming på internett. Deres begrunnelse var som følger: Swag har vist sterk vekst og gode økonomiske resultater over lang tid, i et marked som er preget av hard konkurranse, store strukturendringer og lavere kundelojalitet. Dette har bedriften klart gjennom et innovativt og målrettet butikkonsept, aktiv bruk av nye medier i markeds- og kommunikasjonsarbeidet, kombinert med særlig kunnskapsrik og god service.

Swag har utviklet og etablert seg nasjonalt i et ungdomssegment hvor flere store konkurrenter allerede er etablert. Med et norskutviklet butikkonsept og dyktige serviceorienterte medarbeidere, oser Swag av positiv gründermentalitet. Eier og daglig leder Kristoffer R. Grude har sammen med sine partnere hatt hendene på rattet hele tiden, og deltar aktivt i den daglige merkevarebyggingen og driften. Han er et meget godt eksempel på en engasjert og synlig leder som har gjort produktet og driften til sin livsstil.

ÅRETS FAGJURY HAR BESTÅTT AV:

Direktør Gunnhild Haugen, Næringssetaten, Oslo kommune
Banksjef Anbjørn Svendsen, Nordea Bank Norge ASA
Annonseleder Knut Fredrik Ramstad, Aftenposten
Spesialrådgiver BI - varehandel Per Gunnar Rasmussen
Adm. direktør Morten Fure, Oslo Handelsstands Forening



Göran Adlén

TRENDER I HANDELEN

Messen EasyFairs bød i tillegg til prisutdeling også på foredrag om butikkhandelsaktuelle temaer. Trender og utvikling i handel og service var et av temaene, og ble tatt opp av Hedda Høiness fra Sukker Design. Hennes presentasjon «Muligheter i ny markedssituasjon» fokuserte blant annet på hvordan det å gi kunden en *opplevelse*. Hun foreslo at man foreksempel hver dag trekker ut en heldig kunde som får handelkurven sin påspandert av butikken. Slike opplevelser kan være en viktig konkurransefaktor i et marked i endring, fortalte hun.

Temaet endrede handlevaner og konkurransefortrinn engasjerte også markedsføringsguru Göran Adlén, en av Sveriges mest ettertraktede foredragsholdere. Han gikk enda et nivå ned, eller opp, og snakket om hvordan vi skal henvende oss til kundenes primære sanser, om hvordan blant annet lukt og lys kan bli effektive måter å nå frem til forbruker. Men at det først å fremst er det følelsen av å *bli sett* som sitter igjen hos kunder som opplever at de har fått god service. Han avsluttet med en inspirerende oppfordring om å «våga, älska, springe» og å ikke stagnere i vanen, men tenke nye tanker.

Planlegger tidenes kollektiv

Osloregionen står overfor store utfordringer når det gjelder å utvikle fremtidens transportløsninger. Et godt kollektivtrafikksystem er nøkkelfaktor for et velfungerende samfunn i den voksende Osloregionen.

Om kollektivtrafikken skal beholde markedsandelene, er det avgjørende med helt nye og fremtidsrettede grep innenfor det som kalles *knutepunktutbyggingen*. Politikerene Oslo og Akershus har sammen tatt grep gjennom etableringen av *Ruter AS*, som har gitt bedre utnyttelse av ressursene, som igjen har gitt blant annet lavere priser til forbruker.

Ruter kom i disse dager med en strategi- og visjonsplan hvor de tar sikte på en betydelig kollektivsatsning i regionen, med tilsvarende betydelige behov for midler.

I år 2030 vil Oslo og Akershus ha til sammen 1,5 millioner innbyggere, som er 400 000 flere enn i dag, og i 2060 vil sannsynligvis regionens befolkning ha passert 2 millioner - nesten Stockholms størrelse, med tilhørende sterk vekst i trafikken.

Oslos klimaløfte lover 50 % reduksjon av CO₂ utslippene fra 1991-nivå. Effektiv kollektivtrafikk i regionen er en forutsetning for reduksjon av CO₂ utslippene,

hvis man ikke samtidig skal redusere publikums opplevde kollektivservicegrad. Stenger man bilene ute av deler av regionen, uten et tilfredsstillende kollektivalternativ, vil publikum oppleve regionen som komplisert å bo og reise i.

Staten ønsker utbygging av kollektivnettet gjennomført av Ruter og NSB, men bidrar ikke spesielt til kollektivsatsningen. Samtidig drar staten inn ytterligere midler gjennom skatteutjevningen. Reduksjon i skatteutjevningens midlene var fra 2007 til 2008 på ca 1 %.



løft

Dette utgjør en reduksjon på ca 500 millioner kroner pr år, og signalene for 2010 tyder på ytterligere reduksjon.

I Stockholm har man besluttet å bygge en ekstra tog tunnel gjennom Stockholm, fordi en avsporing i den eksisterende tunnelen noen år tilbake fikk omfattende konsekvenser for tognettet i hele Sverige.

Oslo og Akershus har mindre frie arealer til tog eller t-banelinjer over jorden enn det Stockholm har. Med tanke på det økte transportbehovet de neste 20 - 50 år, bør byen lære av erfaringene fra Stockholm og doble kapasiteten med en ekstra tunnel under Oslo.

Gjør staten et løft for Osloregionen gir det også kapasitet til å flytte mer varefrakt fra vei til bane, noe som vil gi positive miljøkonsekvenser, for hele landet.

DITT ØNSKEKURS

FORTELL OSS HVA DIN BEDRIFT VIL HA OG VI ARRANGERER DET!

Benytt fordelene ved å være med i et større nettverk av både kjeder og mindre bedrifter. OHF arrangerer kurs internt i din bedrift, innen alle områder som angår handelen. Populære kurs er plakattegnekurs og kurs som handler om å øke entusiasmen og gleden ved å selge. Vi arrangerer også kurs innen økonomi og regnskap, HMS og i håndtering av personalkonflikter.

Kurs som tar sikte på å forebygge ran og nasking samt å øke sikkerheten og gjøre de ansatte tryggere på jobb er også viktige. Ansatte som er trygge, stolte av jobben sin og positive offensive serviceytere er den beste ressurs en butikk kan ha.

La oss hjelpe deg med å utvikling og vekst for din bedrift og dine ansatte. Vi forhandler gode priser for deg og gir deg et tilbud som er tilpasset din bedrift.



Ring Lars på telefon 22 40 34 40 for en uforpliktende samtale og mer informasjon om hva vi kan hjelpe med, eller send en e-post til lars@ohf.no.

DATO: **NÅR DET PASSER**

TID: **DAG- ELLER KVELDSTID**

PRIS: **MEDLEMSKAP GIR GOD PRIS**

STED: **HOS OHF ELLER HOS DERE**

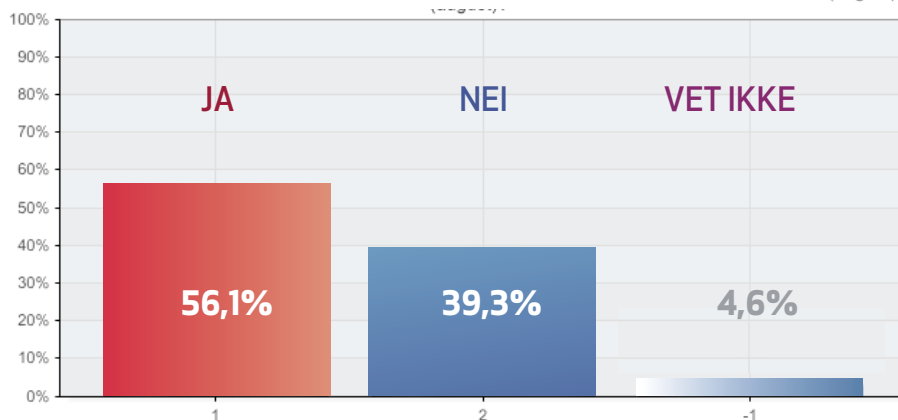
UNDER HALVPARTEN AV TYVERIER OG NASKERIER ANMELDES

Våre medlemmer rapporterer om fortsatt økning i antall tyverier og naskerier fra små og store utsalgssteder i Oslo.

Oslo Handelsstands Forening har gjort en utvalgsundersøkelse blant sine medlemmer for å kartlegge forholdet mellom antall tyveri/naskeri og politianmeldelser. Resultatene viste at over halvparten av respondentene har opplevd at utsalgsstedet eller virksomheten er blitt utsatt for kriminelle handlinger i august måned.

Resultatene viste også at over halvparten bestemte seg for ikke å anmelde forholdet. Denne undersøkelsen underbygger konklusjonen fra en tidligere utvalgsundersøkelse blant medlemmer i Oslo Handelsstands Forening, nemlig at våre medlemmer ikke lenger finner det hensiktsmessig å anmelde tyveri og nasking. Årsaken til det er at de over

1. Har ditt utsalgssted / din virksomhet vært utsatt for kriminelle handlinger den siste måneden (august)?



flere år har erfart at politiet ikke bistår ved henvendelser og at anmeldelser ikke får konsekvenser.

Primært er det utsalgssteder som kiosker og dagligvare i sentrum, som rapporterer å oppleve tyveri og naskeri i denne undersøkelsen, selv om også andre er

berørt. OHF vil bruke denne informasjonen til å gjøre politiet ytterligere oppmerksom på hvor vanskelig hverdagen er for utsalgsstedene i Oslo. I tillegg oppfordrer vi utsalgsstedene til å anmelde alle saker som oppstår.

Returadresse: Oslo Handelsstands Forening, Karl Johans gate 37 A, 0162 Oslo

GRENSEN - DET BLIR BRA TIL SLUTT!

Bjørn Sølvsberg har vært leder for Grændsens Skotøimagazin AS de siste 27 år. Tidligere har han vært gårdbestyrer og HMS-ansvarlig for de over 80 butikkene innen Euroskokjeden. Sølvsberg har lang erfaring med Oslo kommune og Samferdselsetatens gjennomføring av prosjekter, og sier at han dessverre ikke er overrasket over hvordan situasjonen er blitt i Grensen denne høsten.

– Initiativet til å forbedre gaten og Grensen-området er godt, og fremdriftsplanen så i utgangspunktet bra ut. Imidlertid har progresjonen underveis vært dårlig, planene har ikke blitt fulgt. Etaten har igjen vist manglende gjennomføringsevne, i det som ironisk nok skulle være en modell for godt videre samarbeid mellom næringslivet og kommunen, sier han.

– Først under et ekstraordinært møte i begynnelsen av oktober besluttet Samferdselsetaten og KTP å sette inn flere ressurser. Dette skapte en sterk fremdrift i prosjektet, hvor de allerede nå legger fortau i deler av gaten og det ser ut til å bli ferdig mellom Grubbegata og forbi Akersgata. Men dette har også krevd stenging av store deler av gaten, som skapte stor frustrasjon og tapt omsetning for butikkene i området.

Sølvsberg er skuffet over mangelen på



Bjørn Sølvsberg foran butikken han har ledet i 27 år i Grensen.

kommunikasjon og stadige overraskelser som har hatt store konsekvenser for omsetning i butikken hans. Det er illustrerende for situasjonen at omsetningen for Grændsens Skotøimagazin steg med 50% den dagen gjerdet som var satt opp foran inngangen til butikken forsvant.

Sølvsberg sier at han ikke på noen måte er imot planene, da han synes det

er flott at gaten blir penere. Hans kritikk er den manglende informasjonen som skulle ha muliggjort et eventuelt samarbeid mellom de næringsdrivende og Samferdselsetaten. Alt i alt etterlyser han en smidigere prosess som ikke skaper frustrasjon i høysesong for salg i hans næring.