

Systembolaget

Ekologiskt i kundmötet

18 April

Stina Lundqvist

Emil Fash

Systembolaget i korthet



Butiker

450 butiker

482 ombud

Cirka 6000 anställda



Artiklar

Cirka 25 000 artiklar

Cirka 900

dryckesleverantörer



Kundbesök

126,8 miljoner kundbesök i butik

65,8 miljoner antal besök i digitala kanaler

...årligen..

*Siffrorna är avrundade och kan skilja något över tid

Systembolaget finns till av en anledning

- **I erbjudandet**

Vi framhäver inte enskilda produkter eller varumärken i vår kommunikation, och vi har inte heller "topp-tio-listor" i butik eller online.

- **Vid inköp av alkoholdrycker**

Vi väljer ut produkter på olika sätt för att möta kundefterfrågan. Inköp sker enligt strikta och förutsägbara processer.

- **I kundmötet**

Vi ger råd utifrån kundens behov och önskemål. För att inte framhäva ett visst varumärke ger vi om möjligt 2 - 3 olika alternativ.



Vår målbild: Ett välkänt
föredöme inom hållbarhet



Det stora beteendegapet



7 eller 8 av 10 konsumenter säger att hållbarhet är viktigt och **vill** konsumera därefter men endast 2 av 10 handlar

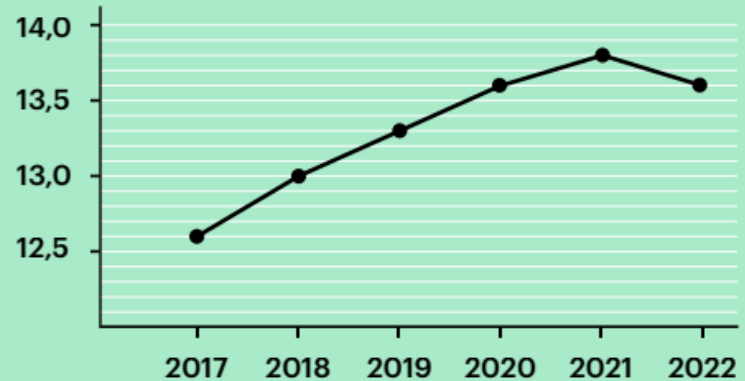
Ekologisk försäljning

Stabil utveckling av ekologisk försäljning

Mål till 2023 - 15% ekologiskt

Andel ekologiskt av total försäljning (liter)

Procent (%)



Ekologiskt utbud

Vi ökar antalet artiklar årligen

Öl är mer utmanande än vin



Utbud ekologiskt

	2022	2021	2020
Antal artiklar	570	554	501
Antal segment med ekologiska artiklar	100	97	97

Vi guidar kunden till hållbara val



Hur vi jobbar med våra medarbetare i butik

- Gemensam syn på förväntningar och "varför"
- Gemensam syn på vad som driver goda relationer och bra kundmöten
- Vi bygger ständigt på vår kunskap
- Tydlig struktur i vardagen



Vad säger våra kunder?

- Kunderna söker ekologiskt
- Kunden köper ekologiskt av olika anledningar
- De senaste åren - skillnader på kundbeteenden

