

## FRÅGA

Christer Brandt  
Vendevägen 11E  
182 69 Djursholm

2015-04-09

Systembolaget AB  
103 84 Stockholm

### Uthämtning av varor från beställningssortimentet.

Jag har vid ett flertal tillfällen beställt varor från beställningssortimentet. I de flesta fall har varorna funnits för avhämtning inom angiven tid, vilket är bra. Däremot uppstår det ett problem vid avhämtning i butiken.

I min butik nr 213, Mörby Centrum, Danderyd finns det inget system när varorna skall avhämtas. Det förväntas att jag skall leta efter ledig personal i butiken för att få hjälp eller stå och vänta vid "omarkerade" hållplatser, där även de som har frågor kring produkterna skall samlas.

Det är nu som problemet uppkommer, då det inte finns ett kösystem för dem som skall hämta varor respektive de som har frågor. Allt för ofta är inte alla laglydiga utan jagar istället i butiken runt efter personalen för att få hjälp. I anslutning till helger och framför allt vid jul och nyår blir problemet ännu tydligare och jag har fått vänta uppåt 30 minuter innan någon personal har betjänat mig.

Jag har frågat personalen varför de inte har någon kundmottagning dit kunder kan vända sig för produktfrågor eller avhämtning av varor, vilket fanns före ombyggnaden för ca 10 år sedan. De svarar att de gärna skulle vilja ha en markerad plats i butiken med ett kösystem, men att de är förbjudna av ledningen att införa detta.

2015-03 -27 hade jag telefonkontakt med Mattias på Systembolagets kundservice. Efter att beskrivit min fråga så fick jag till svar att, "Gå omkring i butiken och leta efter personal eller fråga i kassan samt att inget kösystem fick förekomma. Han såg ingen skillnad om jag bara hade varor som skulle hämtas eller frågor om produkter".

Mattias svar gör mig ännu mer bekymrad, hur skall personalen agera när kunderna jagar runt dem i butiken för att få kontakt? Detta skapar mera stress och kaos för både kunder och personal.

### **Min enkla fråga blir därför- Varför får det inte finnas en kundmottagning med ett kösystem för uthämtning av varor respektive frågor om produkter?**

Jag avser att delta i årsstämman 2015-04-23 där allmänheten ges möjlighet till att få svar på ställd fråga.

Med vänlig hälsning

Christer Brandt

## **SVAR FRÅN SYSTEMBOLAGET**

Tack för din fråga, precis som du är det fler och fler kunder som väljer att beställa på systembolaget.se för uthämtning i butik. Därför kommer vi redan nu i höst i en butik att testa en lösning som vi hoppas ska underlätta för de kunder som har beställt. Den lösningen bygger lite på just ditt förslag med ”kundmottagning”.

Vårt mål är att möta dig som kund direkt när du kommer in i butiken, detta för att på bästa sätt hjälpa till så att ditt besök hos oss underlättas. Sedan vi lämnade den fasta kundmötesplatsen upplever vi att vi har fått ett naturligare möte när vi möter dig som kund när vi står bland flaskorna i butiken.