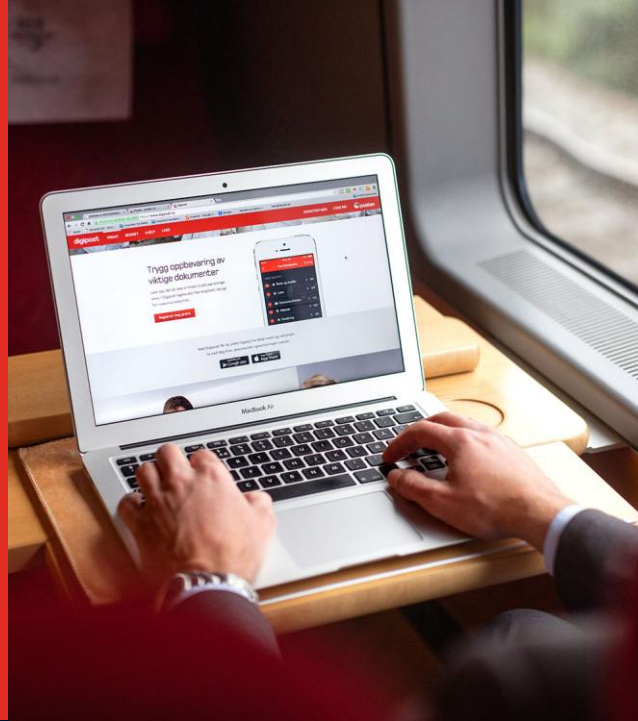


Post i Butikk

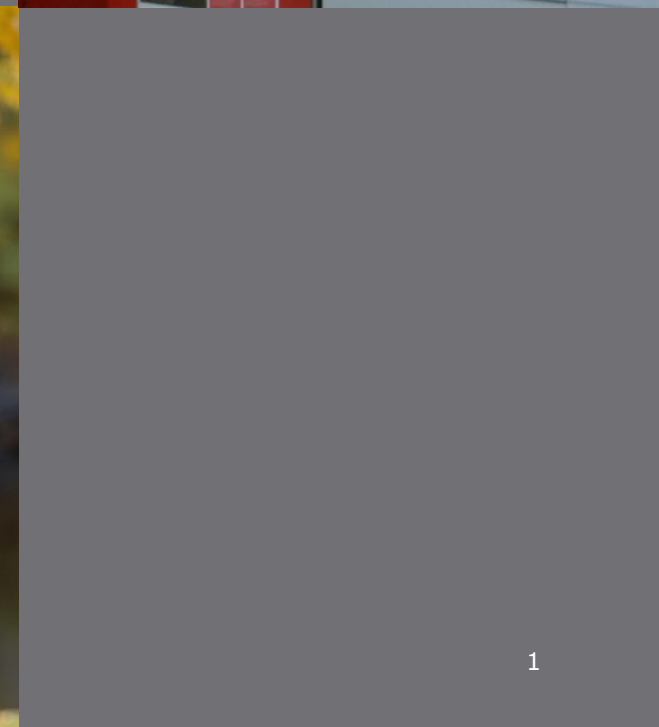
konseptet



Posten

pakkeutlevering

konseptet



I dag har vi tilnærmet 1320 PiB, der vi på hvert sted må lykkes i «å bli en verdifull del av butikken»

Enkelhet og stor grad av selvbetjening

- Brev og pakker
- Emballasje og frimerker
- Postboks

Fleksibelt og standardisert

- Normalt arealbehov er 20–25 kvm
- Shop-in-shop løsning i kassapunktene
- Skjermer i kunderom – Profil
- Standard periferutstyr
- Nasjonale kampanjer

Attraktivitet for «driver»

- Økt kundetilfang – vi tildeler kundegrunnlag som «må» til butikken
- Økt pakkestrøm/e-handel
- Konsept modernisering – automater, selvbetjeningsløsninger
- Økt innhold i arbeidshverdagen for butikkmedarbeider
- Praktisk og e-basert opplæring
- Kontinuerlig forbedring

Integrert i butikkasse



Frittstående



Automat



Skjermer



Posten eier tjenester, inventar, utstyr, IT løsninger og anbudsprosesser, og betaler PiB for utførelse av tjenestene og arealbruk i butikk

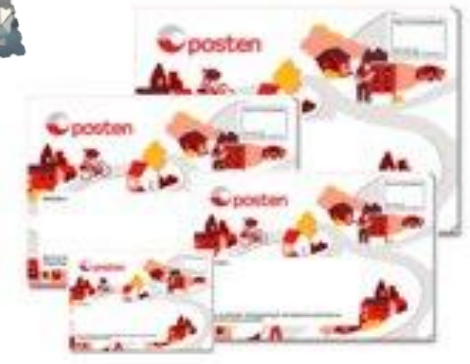
Post i Butikk-konseptet

- Post i Butikk er en landsdekkende kjede som drives som en del av allerede etablerte butikker
- Posten eier og utvikler konseptet gjennom avtaleregulert samarbeid med butikkjeder og enkeltbutikker
- Butikkene bemanner konseptet og sørger for at konseptet drives slik avtalen med Posten tilsier
- Sammen skaper Posten og butikkene verdi for kundene, butikkene og Posten gjennom å tilby posttjenester på en effektiv og kundesvennlig måte



Produktsortimentet bygger på enkelhet, standardisering og stor grad av selvbetjening

- Sende brev og pakker
- Utlevere brev og pakker
- Salg av emballasje (konvolutter, esker, bobleplast)
- Salg av frimerker
- Leie av postboks



PostLink

- PostLink er Postens ekstranettside der vi kommunisere med kundebehandlerne i Post i Butikk.
- PostLink inneholder nyheter, produktinformasjon, rutiner, markedsføring og informasjon pr distrikt.
- PostLink er et nyttig oppslagsverk hvor alt som gjelder Post i Butikk er samlet på ett sted.
- PostLink holder kundebehandler oppdatert



The screenshot shows the PostLink website interface. At the top is the 'postlink' logo in red and grey. Below it is a navigation bar with five buttons: 'FORSIDE', 'PRODUKTER' (with a dropdown arrow), 'BLANKETTER' (with a dropdown arrow), 'SIKKERHET' (with a dropdown arrow), and 'PULS' (with a dropdown arrow). The 'PULS' button is highlighted in red. Below the navigation bar is a red horizontal bar. Underneath, there is a 'Tilbake' button with a left arrow. The main content area is titled 'PULS' in large, bold, black letters. Below this title, there are four columns of links. The first column is titled 'PRODUKTER OG TJENESTER' in red and lists: Post, Flere postale tjenester, Varesalg, Flere tjenester, and Rutiner ved nettverksbrudd. The second column is titled 'BETALING' in red and lists: Kontant betaling, CashGuard, Bakkort, Kredittkort, Sjekk, and Kvittering til kunde. The third column is titled 'OPPGJØR OG REGNSKAP' in red and lists: Oppgjør kveld PiB, Rutiner morgen med CashGuard, Rutiner morgen uten CashGuard, Overføre varesalg CashGuard, Overføre varesalg Safepay, Kasseåpning med Safepay, and FLERE. The fourth column is titled 'TEKNISK UTSTYR' in red and lists: CashGuard, Betalingsterminal, Kvitteringsskriver, Nettverkskrivere, Etikett skriver, Skanner, Online Terminal, and Signaturplate.

Grundig opplæring i konseptet for butikkmedarbeider

- Postens erfaring er at butikkmedarbeidere setter pris på å få jobbe med Post i Butikk gjennom økt variasjon og ansvar i arbeidshverdagen. Dette kan igjen føre til lavere gjennomtrekk av ansatte
- Rollefordeling i butikkene:

Butikksjef

Driver Post i Butikk i henhold til konseptet og på en slik måte at Postens krav til service, kvalitet og kompetanse ivaretas. Tilrettelegger for at de utvalgte butikkmedarbeiderne gjennomfører Postens grunnopplæring i tråd med kompetansekravene

Postansvarlig

Har dybdekompetanse på Postens produkter og tjenester, samt kunne de ulike rutiner knyttet til drift og administrasjon, postbehandling, kassehåndtering, informasjon og opplæring av nye medarbeidere. Sette seg inn i og lokalt gjennomføringsansvar vedr. løpende endringer i systemer, tjenester og kampanjer

Kundebehandler

Skal kunne ekspedere og selge Postens produkter og tjenester som skal utføres i henhold til fastsatt servicenivå og gjeldende rutiner

Opplæring av kundebehandlere i Post i Butikk gjennom bruker

- Praktisk trening i postpunktet for alle kundebehandlere
- Alt er grafisk og interaktivt overfor brukeren i en spillbasert app.
- Det er lett tilgjengelig med korte økter
- Møte med kunder, utføre ankomstbehandling, innlevering, priskategorisering og avgang.
- Motivasjon gjennom å konkurrere mot medarbeidere som skaper repetisjon.
- Gjennomføring av opplæringen er obligatorisk og alle blir sertifisert



Profilering

- Postens overordnede profileringsprogram ligger til grunn ved utformingen av Post i Butikk. Posten og de viktigste samarbeidspartneres varemerker og profileringselementer skal være godt synlig ute og inne.
- Posten og kjeden/butikken blir enig om samordning i henhold til partenes profileringsprogrammer.

Profilering ute:

Elementene monteres i umiddelbar nærhet av inngangspartiet til butikken.

Disse elementene er:

- Rød postkasse
- Lysskilt med Posten logo montert ut fra vegg (uthengsskilt)
- Pylon ved inngangen, med lys, postskilt og påmontert postkasse.
- Skilt med Posten logo viktigste varer/tjenester (Pylon).



Posten pakkeutlevering- forenklet konsept

Innhold:

- Utlevering av pakker*
- Utlevering av hentesendinger
- Innlevering av pakker som er forhåndsbetalte (unntak: Ekspress over natten)
- Ingen innlevering av brevpost
- Ingen innleveringsfrist

Posten har ikke legitimasjonskontroll på sine pakker, kun på f.eks pakker fra Vinmonopolet, mobiltelefoner o.l.

Utstyr:**

- Pakkescanner (håndholdt)
- Pakkereoler/-skap

Opplæring:

- Minimalt

Merke på døren



Pakkescanner



Pakkeskap



*) Postoppkrav, toll og mva vil det bli endrede betalingsløsninger for. Inntil det er klart, vil butikkene ikke motta disse sendingene.

***) Posten dekker kostnadene av utstyr. Butikk stiller stikkontakt til rådighet.

Post i Butikk har et godt omdømme

- 35 mill «handlekurver» per år ved Post i Butikk
- 45,2 % handler i butikken i forbindelse med henting av sendingen *)
- Økt netthandel gjør at kundene kommer stadig oftere for å hente pakkene i din butikk
- Post i Butikk øker kundegrunnlaget og kan gi økt omsetning i butikken
- Post i Butikk gir variasjon og økt motivasjon i arbeidet til dine butikkansatte



*) Net promotor score (NPS) mai 2026