

Intervjuguide – Tjønnås Delikatesser

Intro

1. Presentasjon av hvem vi er og formålet med intervjuet.
 2. Vise samtykkeskjema.
 3. Praktisk informasjon: notater, eventuelt lydopptak, ingen personopplysninger lagres.
-

Intervjudel

1. Oppstart

1. Hva opplever du som spesielt positivt med jobben din?

2. Om bedriften

2. Kan du fortelle litt om bedriften generelt?
3. Hva selger dere og hva driver dere med?
4. Er det en historie eller matkultur dere bygger på?

3. Rolle og arbeidsoppgaver

5. Hva består arbeidsoppgavene dine av i Tjønnås?
6. Hvordan vil du beskrive variasjonen i oppgavene dine?

4. Kunder og målgrupper

7. Hvordan vil du beskrive den typiske kunden deres?
8. Er kundegruppen variert eller relativt lik?
9. Hva kjennetegner kundene som handler hos dere?

5. Kundereise og synlighet

10. Hvordan finner nye kunder dere?
11. Hvilke kanaler bruker dere for å tiltrekke kunder?
12. Har dere mulighet for bestilling på nett, eller skjer alt i butikk?
13. Hvordan kommuniserer dere sesongvarer og arrangementer?

6. Digitale løsninger (synlighet)

14. Hvilke digitale plattformer bruker dere til markedsføring?
15. Har dere nettside, og hvordan brukes den?
16. Har nettsiden påvirket synlighet eller salg?
17. Opplever du at du bruker mye tid på markedsføring?

7. Digitale løsninger (internt)

18. Hvilke systemer bruker dere til vaktlister, kasse og regnskap?
19. Fungerer disse systemene godt for dere?
20. Er det funksjoner du savner i dagens kassesystem eller andre systemer?

8. utfordringer i drift og ledelse

21. Hva opplever du som de største utfordringene i arbeidshverdagen som leder?
22. Hvordan fungerer intern kommunikasjon i dag?
23. Har dere behov for en løsning som samler kommunikasjon og rutiner?
24. Er det andre digitale verktøy som kunne hjulpet dere internt?

9. Kundeopplevelse og etterspørsel

25. Er det noe kundene etterspør digitalt som dere ikke tilbyr?
26. Har du sett funksjoner i andre bedrifter du gjerne skulle hatt selv?

10. Opplæring og onboarding

27. Hvordan fungerer opplæring av nye ansatte i dag?
28. Er onboarding ressurskrevende for dere?
29. Hvilke typer opplæring kunne med fordel vært digitalisert?

11. Fremtid og utvikling

30. Hvordan ser du for deg at Tjønnås skal utvikle seg de neste årene?
31. Hva er de viktigste målene fremover?

12. Avslutning

32. Er det noe du ønsker å legge til før vi avslutter?