

## Driver landets beste Shell-stasjoner

14/03/2008

### **– Vi satte oss som mål at vi skulle være best, sier Trond Svarstad. I januar ble han kåret til Årets Retailer for 2007 i Shell.**

Med åtte betjente Shell-stasjoner og en ubetjent Shell Express-stasjon i Telemark og Vestfold har Trond Svarstad nok å holde på med. Selskapet hans, Stop24 AS, har de siste årene hatt gode resultater og har 110 ansatte.

– Å bli kåret til Årets Retailer er selvfølgelig morsomt. Vi hadde faktisk som mål at vi skulle bli nettopp det. Ambisiøse mål, og korrekt fokus har gitt resultater, smiler Trond Svarstad.

Svarstads stasjoner gjorde det godt gjennom hele fjoråret. I løpet av året klatret han oppover på rangeringen og sammenlagt ga det ham seieren. Det er ikke bare salg som er utslagsgivende, men også kundeservice. I løpet av året har han hatt besøk av flere hemmelige kunder som har sjekket servicenivået.

– Er det ikke herlig å høre de som står bak disken spørre om det skal være noe mer og ønske kundene en fortsatt god dag, spør han engasjert og ser over på Tina Bang Johansen som har vakt på stasjonen i dag.

Han berømmer butikksjefene, nestkommanderende på stasjonene og ikke minst de ansatte for god innsats. Like før vi møtte ham, fikk han siste servicereport. Stasjonen vi treffes på fikk full score. Da blir det pizzakveld på de ansatte.

– Dyktige folk og gode planer er det som legger grunnlaget for at vi gjør det bra. Vi har satt oss ambisiøse, men oppnåelige mål for stasjonene våre. For å nå målene har vi lagt detaljerte planer. Noe av hemmeligheten er nettopp å holde seg lojalt til planene, sier han.

Samtidig er det nødvendig å være så fleksibel at planene kan endres dersom det er avvik i forhold til budsjetter, kampanjer, sentrale strategier eller andre uforutsette hendelser som gjør at planene må fravikes for å drive en sunn forretningsdrift.

- I denne bransjen er det små marginer. Det skal lite til før et godt resultat blir spist opp. Er man ikke på hugget hele tiden og følger med på kostnadene, holder man ikke lenge. Alle

stasjonene våre er døgnåpne, noe som medfører at jeg må være tilgjengelig til enhver tid. Men det er noe jeg trives med, forteller han.

Butikk har alltid vært en del av livet. Som ni-åring var han med faren som drev dagligvarehandel.

– Jeg har gjort alt fra å sortere poteter, stable tomflasker, varepåfylling og vask av hyller. Viktigheten av rulling av varene kom fort inn som en god rutine. Butikk ligger i blodet mitt. Jeg har mye praksis, og jeg synes jeg har gått verdens beste skole, sammen med fatter. Det har skapt en god forståelse for å drive butikk, og ha rett fokus hele tiden, det er kanskje også en av grunnene til at det går bra, sier han.

– Det blir mye administrasjon. Jeg skulle gjerne vært mer ute i butikkene. Skapt litt liv og røre. Det er jo det som er morsomt. Men særlig i fjor hadde vi, som alle andre, utfordringer med rekrutteringen. Det ser ut til å bli like tøft i år, og alle vet at stor turn-over blant de ansatte er dyrt, sier han.

Rekruttering tar også mye av tiden til butikksjefene, noe som reduserer tiden de kan bruke i butikken og følge opp standarden der. Derfor har Svarstad nå gitt en person ansvaret for all rekruttering.

– Minst mulig på kontor, og mest mulig ute i butikken blant kundene. Å kjenne kundene og markedet er viktig for å kunne gjøre det enda bedre, sier han.

I 2008 blir det enda viktigere å jobbe med å skape enda bedre trivsel på jobben og motivere de ansatte.

– Det skal være morsomt å gå på jobben. Folk skal like å være der. Det handler om en så enkel ting som å gi ros. Klappe folk på skulderen og si at stasjonen ser bra ut når man er innom. Altfor ofte ender vi med å bare si noe når ting ikke er helt topp, innrømmer han.