

Säg Norrlands inland, och de flesta förknippar nog det med avfolkning och nedläggning. Men det finns exempel på motsatsen! När Bo Göran "Bogge" Bolstad köpte Bilistenstationen i Storuman 2006 blev det starten på något stort, och i dag finns tre stationer i den lilla koncernen; Storuman, Tärnaby och Sorsele.

Frisk satsning med norrländska Kryssset

Bensin&Butik har besökt Bogge och Bilistenstationen i Storuman tidigare (se nr 2 2011, red amn), och då hade han ökat försäljningen rejält, satsat på ett nytt sortiment och hade stora planer för framtiden. Det mesta av det är genomfört nu, och dessutom fick han två nya stationer på halsen, något som inte fanns med i planeringen då. Nu har han döpt sitt verk till E12 Kryssset, och om man tittar på kartan och orternas geografiska placering förstår man varför.

- Nu har de tre stationerna samma namn och design, och vi har också stripat vår bil på det sättet, förklarar Bogge som numera driver verksamheten med hjälp av hustrun Helen. Vi hade då inga planer på att skaffa fler stationer, men

när Tärnabys ägare läste om oss i Bensin&Butik tog han kontakt och undrade om inte vi var intresserade att ta över. Stationen där består av två delar; den rena stationen är integrerad med en stor avdelning för sport och fritid, och det är den delen han är intresserad av. Så nu är Tärnabystationen en del av Kryssset, butiksökningen är dramatisk och samarbetet med sportbutiken fungerar utmärkt. När så stationen i Sorsele gick i konkurs var vi intresserade att köpa varulagret. Konkursförvaltaren ville se en mer långsiktig lösning, och det hela slutade med att vi tog över den stationen också. Nu har vi stationschefer på de tre stationerna, och vare sig Helen eller jag har kassatjänst. Vi människor är olika, och jag är ingen bra säljare och

skall inte stå bakom kassan medan Helen sköter det utmärkt varför det blir hon som hoppar in där om det behövs. Min styrka är att hitta nya synsätt, prova nya saker och utveckla det som redan finns, och det skulle aldrig bli av om jag var schemalagd i kassan. Nu har vi träffar med våra tre stationschefer minst en gång i månaden, och träffplatserna cirkulerar.

Service hjärtefrågan

Att ge kunderna en upplevelse utöver det som förväntats är en självklarhet för Krysssets stationer, och en del i det arbetet heter Five Star Service.

- Vi hittade en bra lösning och körde alla tre stationer samtidigt för all personal, säger Helen.



Q-starstationen i Storuman är ett exempel på att automat och butik lever i god symbios.



Kaffehörnet som snart också blir lunchavdelning - med ordentliga sittplatser, förstås. Fondväggen med Storumansikt har Bogge gjort själv.



Likadana plastkassar med Kryssets logga får kunderna med sig oavsett om man handlar i Storuman, Sorsele eller Tärnaby.

Vi började i maj och är alltså mitt uppe i processen, och hittills har jag bara gott att säga. Projektet inleds genom att Five Star frågar kunderna hur de upplever oss och om de hittat det som söks, och det gjordes över 200 kundintervjuer i våra butiker. Det visade sig både att de allra flesta redan var mycket nöjda med oss samtidigt som vi fick flera bra sortimentstips. Vi pratar mycket service och ger varandra tips på hur man tar hand om en kund på bästa sätt.

Elektronisk egenkontroll

Som varje mackägare känner till är det nu upp till stationen själv att kontrollera flera funktioner i verksamheten, och dessa skall också rapporteras till berörd myndighet i form av egenkon-

Lokal anpassning var det! Myggbekämpning och Norrland är ett givet område!



trollprogram. De flesta samlar fortfarande dessa i pärmar, men så icke hos Bogge. Där sker det elektroniskt!

- Jag fick kontakt med en entreprenör i Umeå som kommit en bra bit på väg på det området, säger han. Det visade sig bara behövas smärre justeringar för att programmet skulle vara användbart också i vår bransch. Numera kan kommunen här logga in sig och läsa av det de vill kontrollera, en fördel både för dem och för mig. Nu har både Emab och svensk Bensinhandel visat intresse för systemet, så troligen kommer det att kunna erbjudas alla medlemmar i dessa båda organisationer. Det känns väldigt bra att kunna hjälpa hela bensinhandlarkollektivet att förenkla administrationen, för vi skall ju jobba med saker som utvecklar företagandet, inte sitta och fylla i papper till kommuner och myndigheter!

Inte bara stationer

Att Bogge är entreprenör ut i fingerspetsarna blir tydligt när vi tar en fika och han berättar om sitt företag. På väggen finns en stor bild över Storumans vidunderliga natur – som producerats av Bogges egen reklamfirma! Men han har flera järn i elden och är sinnebilden för det amerikanska talesättet "If you want something done – ask a busy man!"

- Jo, jag driver en reklambyrå också, förklarar han. Där finns resurser i form av skrivare och grafiskt kunnande, så vi gör alla skyltar och all stripning själva. Till det kommer att städningen på våra anläggningar sköts av mitt städbolag. Till det kommer att jag fortfarande skriver krönikor till vår lokaltidning, den tidning som jag var med att dra igång när den tidigare lades ner. Men nu är fokus på att få Kryssets tre stationer att bli lönsamma och framgångsrika.

Storuman

Centralorten i regionen är Storuman, strategiskt placerad i korsningen mellan E12 och inlandsvägen E45. Där har stationen fått en rejäl uppräschning både ute och inne, och Bilisten har ersatts av Q-star, dvs plattan har blivit automatiserad. Det Q-starröda skärmtaket går igen runt butiken som ger hela anläggningen ett snyggt och proppert intryck. Det förstärks när man kommer in i butiken, och redan här förstår man att det finns nytänkande. Ingången har nämligen

flyttats till gaveln.

- Det blev naturligare så, och någon uppsikt över pumpplanen behöver vi ju inte ha längre nu när anläggningen blivit automat, förklarar Bogge snusförnuftigt. Vi är inte klara med ombyggnaden ännu, men tanken är att vi skall ha ett rejält trädäck precis utanför dörren med många sittplatser. Mat- och kaffegäster sitter gärna utomhus om det är fint väder, och då passar det bäst om ingången ligger på gaveln.

Bara sittplatser

Jag minns väl mitt första besök. Då hade Bogge byggt sittplatser längs fönstret ut mot plattan – det var alltså före ombyggnaden. Satt gjorde man på typ barstolar eftersom bordet

Ingen tvivel om firmabilens tillhörighet!



monterats i samma höjd som de två ståbord som fanns i närheten. Anledningen var enkel; precis som redaktören hade Bogge förundrats över mängden ståbord i branschen eftersom han helst vill sitta när han äter eller fikar. Det visade sig också att hans kunder nära nog utan undantag använde barstolarna också vid ståborden – det var ytterst få som valde att stå när det fanns möjlighet att sitta. Så enkelt kan det alltså vara att kolla av ett kundbeteende – och agera därefter! I den ombyggda butiken finns numera bara sittplatser...

Q-star

Det är Q-star som äger fastigheten, och Q-star äger också Bilisten och Pump. Q-star är ett renodlat automatkoncept, och därför var omprofileringen till just Q-star en del av det lyft som stationen nu upplever.

- Jag hade hoppats att kunna ha invigning av



Bogge och Helen poserar i tullfrittgodisavdelningen i Sorsele.

vår anläggning under högsäsongen på sommaren, men det har tagit längre tid än vi trodde, menar Bogge. Men stora delar är klara, och tankemässigt vet vi hur vi vill ha det. Jag måste nämna det fina samarbete vi haft med Q-star som ju inte har någon vana av butiker. Men vår volymökning på bränsle har varit exceptionell, och snart kommer vi över den magiska gränsen en miljon liter. Denna ökning skulle aldrig vara möjlig om det inte fanns en bra butik i anslutning. Symbiosen är uppenbar; en snygg automat med bra bränslepriser drar kunder till butiken samtidigt som en fräsch butik drar kunder till automaten, och det har också Q-stars ledning insett. Mig veterligen är det första gången som Q-star investerar i en fastighet på det här

Stordriftsfördelar...



sättet, och det skulle inte förvåna mig om det blir fler framöver.

Sortiment

Som så många andra har Bogge och Helen satsat på kaffe och snabbmat, men med det läge man har blev det också mycket egen tillverkning. Mackor och sallader är knepiga produkter logistiskt sett, och det löser man nu själva. All tillverkning av dessa produkter sker i Storumans där ett särskilt beredningsrum iord-

ningstälts för tillverkning av både smörgåstårter och vanliga tårter, och transporter till Tärnaby och Sorsele sker dagligen.

- Kaffehörnet fungerar utmärkt, och vi har placerat det i närheten av dörren så att kunden väljer om man vill ta med sig, sitta inne eller ute, säger Bogge. Vi skall också utöka fast foodsortimentet, och den enheten placerar vi intill inneplatserna. Vi tänker oss en enklare dagens lunch med exempelvis soppa och nybakat bröd till samma pris som en mosmeny, och det skall vara klart till hösten. Vi har också fått möjlighet att sälja godis i storförpackningar som annars bara finns i gränshandel och på färjorna, och den avdelningen har vi döpt till Travelpack. De säljer mycket bra, framför allt till norrmän som verkar vara storkonsumenter. Vi sticker också ut genom vår bake off där vi enbart jobbar med degämnen som kräver jäsning innan bakningen. Det kostar lite mer i utrustning och tid, men resultatet blir så mycket bättre.

Biltvätt

Till en riktig station hör en biltvätt, och en sådan fanns när Bogge tog över. Men den hade sett sina bästa dagar för länge sedan, och att investera i en ny med en volym på knappa 2 000 tvätt om året var det inte att tänka på.

Andreas med personal gör sammaledes i Tärnaby där hela butiken kom med. Nu finns kassan vid ingången till höger på bilden, men den rätta platsen är längst in - kunderna måste ju exponeras.



- Då såg jag en annons i Bensin&Butik; ett företag i Ljungby som levererar renoverade maskiner, säger han. Kontakt togs, och nu finns en sådan här hos mig. Den fungerar utmärkt, och jag är mycket nöjd med den service företaget lämnat. Tack vare den nya maskinen har också tvättvolymerna ökat, men framför allt har tvätten kommit upp på samma kvalitetsnivå som vårt övriga utbud.

Tärnaby och Sorsele

Vi besökte båda dessa stationer också, och intrycket blir att det fortfarande finns en del att göra för att få dem i samma klass som Storuman. I Sorsele har inredningen blåst ut och ny monterats, och sortimentet har justerats så att storsäljarna Travelpack, lösvikt och bake off fått större utrymme. Exteriört återstår den eleganta röda bård som Storuman begåvats med. I Tärnaby är det Statoil 1-2-3 på plattan, inte Q-star som på de båda övriga, så där passar inte profileringen utomhus på samma sätt. Interiört finns nu sittplatser, Travelpack och lösvikt samt en större tonvikt på fast food, verktyg samt ett väl sorterat bilistiskt sortiment. Bogge har tumstock med sig, springer runt och mäter och noterar i sitt block.

- Kassan måste flyttas, den skall ju bara serva mackdelen numera eftersom sportbutiken har sin egen kassa och det blir alltid kö precis vid ingången, inte bra, noterar han. Jag har inte varit här på ett tag – det är 13 mil enkel resa – så nu ser jag att det fortfarande finns mycket att göra. Vi är tre företagare som finns i fastigheten – där huserar också Stenmarks Maskin där med snöskotrar och fyrhjulingar som huvudsakliga område. En tillbyggnad skulle göra fastigheten betydligt kundvänligare, så satsningen på café, mer bakeoff och större lösviktsgodisavdelning får vänta.

Det är alltid lika spännande att få komma ut till verkligheten och träffa dessa fantomentreprenörer som aldrig ser hinder, bara möjligheter. Bogge och Kryssset visar att det finns stora sådana, och om det fungerar i Storuman borde förutsättningarna finnas också i andra delar av landet. Vem pratade om en bransch i kris?