

GUIDE TIL BESTYRELSE

Lokal sympati - digitalt forløb

Et samarbejde mellem SuperBrugsen og
Coop amba for bestyrelser i alle kædens butikker



Det giver mening at arbejde med lokal sympati

Det typiske medlem af Coop eller en brugsforening er godt på vej i livet. Børnene er flyttet hjemmefra, og der er måske endda børnebørn i familien. Det er loyale medlemmer, som trofast handler i vores butikker.

Ser man i data for medlemmernes profil, hvad angår alder, er det tydeligt, at der er behov for, at langt flere yngre borgere i Danmark bliver fortrolige med de mange medlemsfordele, der er ved at være medlem.

Opgaven i lokal sympati - digitalt forløb

- Vi skal sikre, at vi om 10, 20 og 30 år har lige så mange loyale medlemmer, som handler trofast i vores butikker.
- Vi skal synliggøre medlemsfordele til dem under 45 år, så de oplever, at de kan handle færdigt hos os i attraktive butikker og med en række økonomiske fordele.
- Vi skal sikre, at de medlemmer vi har, som endnu ikke bruger Coop app, fremadrettet 'får det hele med'; de personlige tilbud, app-tilbud osv.

Sidst men ikke mindst...

- Vi skal understøtte en lys fremtid for brugsbevægelsen og medlemsdemokratiet.
- Coop er en unik spiller i dansk dagligvarehandel. Medlemmerne er medejere.
- Som medejer har man indflydelse på butikken, og via det lokale medlemsdemokrati har man indflydelse foreningens og forretningens udvikling de næste mange år.

Bestyrelsen har hovedrollen

I er vigtige! I kender jeres lokalområde. I kender allerede mange af jeres loyale kunder og medlemmer i butikken. Og de kender jer!

Det betyder, at I har en høj troværdighed, når I tager fat på at synliggøre medlemsfordele til både dem under 45 år og til dem, som stadig bruger det røde medlemskort.

Sammen med uddeler og butikkens personale udgør I et fantastisk aktiv for butikken ift. at komme i dialog med så mange borgere og kunder som muligt.

Målsætning for lokal sympati - digitalt forløb

Beslut hvad I vil opnå med jeres indsats. Brug skema nedenfor som inspiration.

Uddeler kan trække rapporten 'Medlems-nøgletal' i Data Warehouse.

Her kan I følge udviklingen i antal medlemmer måned for måned.

Øvrige data bliver tilgængelige for jer undervejs i forløbet.

Udfyld skema	Ved opstart dd.mm.åå. (f.eks: 01.09.21)	Ved afslutning dd.mm.åå. (f.eks: 31.12.21)
Antal medlemmer total		
Medlemmer med Coop app i %		
Antal medlemmer med PrimeKonto		
Medlemmer under 45 år i %		

Godt begyndt er halvt fuldendt

Forbered jer selv på opgaven med at formidle digitale medlemsfordele. Sæt jer godt ind i den tekniske del, så I kan sætte flueben ved nedenstående spørgsmål.

Coop app

- ✓ Hvordan downloader man Coop app
- ✓ Hvordan sparer man op til medlemskab i Coop app (profilkunder)
- ✓ Hvor meget får man i bonus, og hvor ser man sin bonus
- ✓ Hvor kan man se sine personlige tilbud og AppKup

Scan & Betal

- ✓ Hvad er Scan & Betal
- ✓ Hvad er fordelene ved at bruge Scan & Betal
- ✓ Hvordan bruger man Scan & Betal

PrimeKonto

- ✓ Hvad er en PrimeKonto
- ✓ Hvad er fordelene ved at have en PrimeKonto
- ✓ Hvordan opretter man en PrimeKonto

Find svar på bagsiden af denne folder i 'Oversigt digitale medlemsfordele'. Her er links til flyers om Scan & Betal samt PrimeKonto med trin-for-trin guide. Her er også links til korte film, som viser, hvordan man bruger funktioner i Coop app. Læs om de mange fordele her i folderen i afsnittet "**Øvelse gør mester**".

Aktivitet og fortælling

Brug butikkens rum og lav en aktivitet med budskabet 'Det betaler sig at være medlem'. Vi danskere er glade for tilbud, gør gerne en god handel. Derfor rammer dette budskab godt. Når det samtidig er teknisk smart, nemt og hurtigt at handle med Coop app, så bliver det næppe bedre.

Lav en aktivitet i butikken, som I gentager på forskellige tidspunkter. Supplér gerne butiksaktiviteten andre steder i byen, hvor jeres målgrupper mødes; både dem under 45 år samt medlemmer, som stadig bruger det røde kort. F.eks. i holdboldklubben, hvortil I måske donerer OK penge eller andre foreninger.

Fortæl om alt I laver

- Lav og opsæt en plakat om event i butik med budskab: **"Det betaler sig at være medlem"** - husk; dag, tid og klokkeslæt.
- Benyt skabelon i QuickCoop og lav 'nyhed' eller 'arrangement med tilmelding' i Coop app. Brug samtidig butikkens Facebook.
- Indsend presseomtale i lokal avis om jeres aktiviteter.

Materialer

Bestyrelser tilmeldt forløbet i efteråret 2021, modtager pakke med materialer:

- Roll up om digitale medlemsfordele
- Folder om hhv. Scan & betal samt PrimeKonto
- Folder om Medlemsfortællingen
- Tekstil stickers, som I sætter på tøjet

Supplér evt. med bestyrelses roll up, som bestilles hos Johnsen samt flotte grå forklæder, som bestilles i webshop på coopforum.dk under aktivitetspuljen. Spørg evt. din foreningskonsulent.

Øvelse gør mester

Træn jer i at fortælle om fordele ved medlemskab og særligt det digitale medlemskab. Brug en time på et bestyrelsesmøde, hvor I øver jer sammen.

Fordele ved Coop app

- App'en er dit medlemskort
- Få bonus hver gang du handler og betal med din bonus, når du vil
- Se og vælg dine personlige tilbud og AppKup
- Få dine kvitteringer digitalt
- Få ekstra tilbud fra din butik
- Få dobbelt op på samlemærker
- Find opskrifter med inspiration til madpakker og måltider
- Læs tilbudsaviser og Samvirke online
- Få bonus fra vores partnere
- Spil og vind masser af præmier

Fordele ved Scan & Betal

- Spring køen over - det er hurtigt og nemt at handle
- Pak dine varer direkte i poser, mens du handler
- Du kan altid se prisen på varen
- Du kan til enhver tid lægge en vare tilbage igen
- Du har altid overblik over, hvad du har købt for
- Du kan betale uden kort - alt foregår på egen telefon
- Du har altid bon'en i nærheden

Fordele ved PrimeKonto

Man kan sammenligne PrimeKonto med en madkonto. Når man som medlem laver en PrimeKonto, skal man overføre minimum 1.000 kr. om måneden, som der kan handles for. For det beløb får man:

- 15% i bonus på Änglamark, Thise, Irmas Hverdag, Coop 365 Økologi og Minirisk
- Dobbelt op på samlemærker
- Fri fragt ved køb fra 299 kr. på Coop.dk Shopping.

For hver ekstra 1.000 kr., man overfører, vælger man en ny fordel f.eks. TV2Play, Mofibo e- og lydbøger, Tidal musik tjeneste. Se mere under PrimeKonto på Coop app'en. Man kan til enhver tid slette sin PrimeKonto ved at indstille den på 0 kr.

Brug QuickCoop til Coop app og Facebook

I har QuickCoop som et vigtigt redskab, når I skal fortælle kunder og medlemmer om medlemsfordele. QuickCoop er det program, som ligger bagved kommunikation fra bestyrelse og butik i Coop app.

I Coop app 'taler' I kun til butikkens medlemmer. Relevante budskaber i Coop app er altså kun til medlemmer, som allerede er digitale.

I kan også bruge QuickCoop, når I vil lægge opslag op på butikkens Facebook eller skrive til medlemmerne i kædens ugemail. På butikkens Facebook får I budskab ud til mange flere personer end butikkens medlemmer. Dvs. her kan I arbejde med at synliggøre medlemsfordele generelt, altså både om Coop app, Scan & Betal samt PrimeKonto.

For at logge ind på QuickCoop skal I bruge jeres bestyrelseslogin. Det er det samme login, I bruger til coop.dk. Butikken har sit eget login. Udpeg en tovholder i bestyrelsen, som tager sig af kommunikation via QuickCoop. Bliv klog på bestyrelsesfunktioner i QuickCoop og Coop app - se instruktionsvideo til alle funktioner på Coopforum.dk under fanebladet "Bestyrelsesarbejde".



Praktisk ved aktiviteter

Når I vil afvikle en annonceret aktivitet, er det en god idé at opfordre eksisterende medlemmer til at medbringe deres medlemsnummer og kode. Så får både I og kunderne, som I hjælper, langt bedre succes.

Find et godt sted i butikken, hvor I gerne vil stå. Aftal med uddeler om det kan lade sig gøre. Målet er at skabe en ramme, som signalerer, at det er en informationsstand.

Medbring og indret jer

- Materialer og roll-up
- Smartphone, iPad eller computer og strømforsyninger
- Oplader til mobiltelefon som kunden kan bruge, når I gennemgår app'en
- Bær navneskilt og evt. Coop-beklædning
- Lidt smagsprøver tiltrækker og kunden får lidt godt at gumle på, mens I fortæller (tænk gerne i egne varemærker – så kan I også knytte snakken an til Coops værdier og fokus på ansvarlighed)



Mulige barrierer I skal være opmærksomme på

Medlemmet eller kunden kan ikke huske sit Apple-id eller Google login, når app'en skal downloades

Medlemmet skal have nulstillet adgangskoden via Apple-id eller Google.Play.

Medlemmet har glemt sin adgangskode til Coop login

Hvis medlemmet har glemt sin adgangskode, kan man få nulstillet den hos medlemsservice og oprette en ny. Hvis medlemmet har sit mobil nummer tilknyttet sin medlemskab, kan dette ske via en sms. Ellers foregår det pr. mail.

Medlemmet eller kunden kan være uvant med brugen af apps

Det kræver øvelse - men alle kan være med. Mere end 500.000 danskere bruger ugentligt Coop app og hver fjerde af vores appbrugere over 65 år.

Medlemmet eller kunden har en smartphone, men er ikke tryk ved at brug af apps

Forklar at al data er sikret i app'en. De fleste har desuden en kode på deres mobil. Det giver en ekstra sikkerhed ved app'en modsat et betalingskort, som kan udnyttes, hvis det kommer i de forkerte hænder.

Medlemmet har ikke en smartphone

Henvis til pristjekkeren i butikken eller Coop.dk, hvor medlemmer kan aktivere deres tilbud, se deres kvitteringer og bonus.

Tips til dialog med kunderne

Coop app og medlemsskab

Du kan f.eks. indlede dialogen med kunderne ved at spørge:

- Handler du ofte i Coop/her i butikken – og har du en smartphone?
- Kender du Coop app'en? Mere end 500.000 danskere bruger ugentligt Coop app'en og får mere ud af deres medlemskab
- Ved du, at du får skarpe personlige tilbud hver uge i Coop app'en?
- Må jeg have lov til at vise dig Coop app'en – og alle de mange fordele, du får med, når du bruger Coop app?

Coop app'en er for alle

Som noget nyt er Coop app'en tilgængelig for alle - uanset om du er medlem eller ej.

Med den nye brugerprofil får du adgang til en række udvalgte features i Coop app'en helt gratis. Ligesom medlemmer opsparer du 1%, når du handler for mere end 500 kr. i Coop på en måned. Dette beløb går ind på din "opsparingskonto", som du kan konvertere til et medlemskab. Det er muligt at konvertere opsparingen til medlemskab når de 200 kr. er sparet op - eller før ved at betale det resterende beløb. Har du fx. sparet 50 kr. op kan du blive medlem ved at betale de resterende 150 kr. Alt dette gøres direkte i Coop app'en.

Her får du overblikket over, hvilke muligheder du har i Coop app'en.

Fordele	Alle	Medlem
Digitale kvitteringer	✓	✓
Praktisk indkøbsliste	✓	✓
Daglig madinspiration	✓	✓
Læs tilbudsaviser direkte i app'en	✓	✓
Vilde AppKup hver uge	✓	✓
Spil og vind masser af præmier	✓	✓
Spring køen over med Scan & Betal	✓	✓
Betal med app'en og kom hurtigt videre	✓	✓
Få dobbelt op på samlemærker	✓	✓
Få bonus og ekstra fordele med en PrimeKonto	✓	✓
Personlige tilbud - skræddersyet til dig		✓
Medlemsbonus		✓
Bonus fra Coops partnere		✓
Skarpe Medlemstilbud		✓
Læs Samvirke direkte i app'en		✓
Lokale nyheder og tilbud		✓
Bonus fra Coop Bank		✓

Her ses fordele ved hhv. 'Profilkunde' og medlemmer. Se coopmedlem.dk/app/

Scan & Betal

Du kan fx indlede dialogen sådan:

- Har du en smartphone og har du lyst til at springe køen over?
- Må jeg have lov til at vise dig, hvordan man bruger Scan & Betal?



PrimeKonto

Du kan fx indlede dialogen sådan:

- Må jeg fortælle dig lidt om, hvordan du får 15% i bonus på udvalgte mærker?
- Køber du ofte Änglamark?
- Ved du, at Coop/butikken tilbyder 15% på økologiske varemærker?
- Bruger du TV2PLAY eller Mofibo?
- Har du hørt om PrimeKonto?
- Ved du, at du kan få mere ud af dit madbudget?



Oversigt digitale medlemsfordele

Her er en række værktøjer inkl. links til små film, som I kan bruge i jeres kommunikation på butikkens Facebook. De kan enten stå alene eller I kan bruge dem med henvisning til aktivitet i butik, hvor I hjælper i gang.

Download Coop app

Få sms til download af Coop app:

<https://www.coopmedlem.dk/app/>

Følg disse trin og kom godt i gang med Coop app'en:

<https://www.coopmedlem.dk/kom-godt-i-gang-med-appen/>

Profilkunde

Budskab: "Spar op til medlemskab":

<https://medlem.coop.dk/profilkundevilkaar>

Findes også som pdf.

Scan & Betal

Budskab: "Kom hurtigt og nemt gennem butikken og spring køen over":

<https://www.coopmedlem.dk/scanogbetal>

Inkl. film som viser hvordan man bruger Scan & Betal.

Folder med guide til hent Coop app og igangsætte Scan & Betal:

<https://www.coopmedlem.dk/media/1798/scan-betal-folder-100-pct.pdf>

Coop PrimeKonto

"Få 15% i bonus og adgang til ekstra fordele med PrimeKonto":

<https://kampagner.coop.dk/primekonto/>

Inkl. film, som viser, hvordan man laver sin PrimeKonto.

Brug for hjælp?

Foreningskonsulenter

<https://coopforum.dk/bestyrelsesarbejde/brug-dine-konsulenter/>

foreningskonsulenterne/

F.eks. sparring til at sætte mål, lave kampagne og aktiviteter til udvalgte målgrupper.

Medlemsservice

<https://medlem.coop.dk/medlemsservice>

Telefon 438620202 mandag-fredag 9 - 18.

F.eks. Medlemsfordele, bonus og saldo, Coop kortet og ændringer til medlemskab, f.eks. tilhørsbutik, e-mail el. telefon, overtagelse af medlemskab.



Det gi'r mening