

28

prosent av nordmenn tror de fortsatt spiser mandariner, viser en ny undersøkelse. – Mandarin har ikke vært i salg på et kvart århundre. Det heter klementin og bare det, sier informasjonssjef Hanne Linnert (bildet) i Bama. Men resultatene er bedre enn i en tilsvarende undersøkelse Bama gjorde for fem år siden. Da mente annenhver nordmann at de spiste mandarin.



### Odd pantet julen inn for 8. gang

Pantereklamen med Odd Børretzen har blitt en populær juletradisjon. Norsk Resirk resikulerte filmen for åttende år på rad, noe som gjør den til en av de lengstlevende reklamefilmene på tv. I en måling gjennomført av Mediacom i desember 2010, havnet den da syv år gamle filmen med Børretzen på topp 10-listen over årets best likte reklamefilmer.

### Cloetta + Leaf = Sant

Det børsnoterte godteriselskapet Cloetta slår seg sammen med bransjekollega Leaf. Det nye selskapet, som skal hete Cloetta, vil trolig få en samlet omsetning på 5,7 milliarder svenske kroner.

# Utstillingsvinduet

**ET FORBILDE: Shell Myrlandsvingen lovprises for sine strøkne lokaler og gode service. Bensinstasjonen ble best i test i Handelsbladet FK i 2010 med 19 av 20 poeng, og oppnådde 100 prosent score på Shells egne tester i høst.**

**MARIT HAUGDAHL**  
mh@handelsbladet.no

Shell Myrlandsvingen ligger ved Bamble Kirke langs E18. Forhandler Anne Berit Bratsberg bruker sine kunnskaper som interiørkonsulent og sans for service til å gi Shell-stasjonen det lille ekstra. Her er det potteplanter utenfor, rød løper for kundene, gratis kaffe til alle, hvilestol til trengende i dokø, og fargerike bilder av betjeningen på toalettet.

Men det er tydeligvis mer enn bare Bratsberg som vet hvordan jobben skal gjøres. For både da Handelsbladet FKs butikktestere og Shells egne kontrollører var på besøk, var forhandleren sykemeldt. Så da er det like greit at hun ikke var til stede da Handelsbladet FK var på besøk, heller.

### Hjemmelaget mat

Forhandleren er en perfektjonist som er opptatt av at det skal være rent og ryddig, og at det skal være pent på stasjonen. – Hun er litt streng, hu sjefa, og vi har gode rutiner på hvordan det skal være. Men hun er veldig snill, og tar mange tak selv, forsikrer de ansatte som er på jobb. Bjørg Langerød Næss står smilende bak kassa, og bak den skinnende blanke ferskvaredisken står Elisabeth Olsen og smører mat. Alt av bagetter og lunsjbokser som selges på Shell Myrlandsvingen er håndsmurt.

– Vi er de eneste jeg vet om som gjør det sånn, sier Elisabeth Olsen, som begynner nattskiftet i to-tretiden. I motsetning til mange av de andre stasjonene langs europaveien, er ikke denne åpen på nattetid. Men det er alltid en nattevakt på jobb for å smøre mat. Når stasjonen åpner klokken seks, er kaffen klar og disken full av nysmurte bagetter og lunsjbokser.

– Da kommer det et rykk. Vi selger mye på at det er håndlaget, sier Olsen. Daglig hører de fra kundene at de er best på mat, noe de også har som uttalt mål å være. Noen ganger er det rene cateringbedriften, for folk i nærområdet kommer og bestiller firmalunsjer og annet. Bagetter og den såkalte «luksuspakka» er de store bestselgerne.

### «Vaskekjerringa»

Når Bjørg Langerød Næss ikke ekspederer kunder, henter hun kluten



«Å holde denne disken sånn som den skal være til enhver tid, krever vanvittig mye.»

Bjørg Langerød Næss, Shell Myrlandsvingen

**JENTEGJENG:** – Vi er bare jenter her! forteller Bjørg Langerød Næss (til venstre) og Elisabeth Olsen, to av i alt fjorten kvinner ved Shell Myrlandsvingen. Så bærer da også stasjonen preg av å være litt mer pyntet enn bensinstasjoner flest.



**NYSMURT:** På Shell Myrlandsvingen er ferskvaredisken de ansattes stolthet, og det aller meste av maten er laget på stasjonen.

og vasker og ordner bak disken. Hele tiden, også mens hun prater.

– Hahaha, ja, de andre kaller meg for vaskekjerringa. Ja, nå på morgenen er det litt rotete, unnskylder hun seg. Kanskje var det den tomme salatposen som lå på benken i et minutt eller to hun snakket om.

Hos Shell Myrlandsvingen jobber det 14 personer totalt, alle er kvinner. – Ja, vi er bare jenter her. Vi vasker mye, alle sammen. Å holde denne disken sånn som den skal være til enhver tid, krever vanvittig mye. Glasset vaskes selvsagt hver dag, og disken rundvaskes to ganger i uka, forteller Langerød Næss. Disken er stoltheten til de ansatte.

– Hva gjør dere om dere har dødtid?

– Dødtid, nei, det har vi aldri! Vi har en lang liste med arbeidsoppgaver som vi går løs på så fort vi har tid, sier

Bjørg Langerød Næss til Handelsbladet FK.

### Gratis kaffe

Anne Berit Bratsberg overtok stasjonen i 2002, og har dermed 10-års jubileum i år. Stasjonen er privattrevet, og det er hovedgrunnen til at den skiller seg såpass mye fra en gjennomsnittlig bensinstasjon.

– Andre må følge kjedens opplegg. Vi har egen disk, egne rutiner, og synes det er gøy å være annerledes, sier Langerød Næss. Hver dag kommer mange hastende inn bare for å fylle kaffekoppen. Store bannere ved pumpene reklamerer med at det her er gratis kaffe til alle.

– Sånn har det vært bestandig. Det går litervis, altså. Vi har tre store kanner på gang hele tiden. Jeg kjøpte selv kaffe på en bensinstasjon i sommer. 26 kroner – jeg fikk sjokk. Så tenkte



**BERØMT:** Shell-stasjonens smått bemønte, bildedekoreerte dovegg.

jeg på alt vi gir bort, sier Langerød Næss.

### Mye skryt

Kundene skryter av Shell Myrlandsvingen, de ansatte får godord hver dag. Og de er snare til å skryte av kundene sine, også – over at de er så flinke til å skryte! Bloggere omtaler dem som det beste stedet å stoppe på E18 sørover fra Oslo.

– Hyggelig betjening, fersk mat og gratis kaffe. Det er greia vår. Og så ligger vi helt inntil veien, mens man de fleste steder må kjøre av veien for å komme til stasjonen, sier Langerød Næss. Ny trasé for E18 er imidlertid planlagt. Den vil ligge et stykke bort fra der veien går nå.

– De begynner ikke på den før i 2014, og det tar mange år før den står ferdig. Den tid, den sorg, sier Bjørg Langerød Næss.

## Smørmangel gir mangel på tillit

**OMDØMMETAP:** Over 80 prosent sier i en undersøkelse at de ikke var personlig berørt av smørkrisen. Samtidig sier 40 prosent at inntrykket av Tine er svekket.

Ifølge en undersøkelse gjort av Sentio for Nationen, klarte folk seg bedre gjennom smørkrisen enn man kunne få inntrykk av i mediene. Men det forhindret ikke at Tine har lidd et omdømmetap. Spesielt stor er skepsisen til Tine i Oslo-området.

– De færreste vil nok si at det er et stort problem for dem privat å ikke få nok smør, sier forsker Annechen Bugge ved Statens institutt for forbruksforskning (Sifo) til Nationen. Hun ser heller på oppmerksomheten rundt smørmangel som et tegn på folks utilfredshet med systemet.

– Det er nok i større grad en kritikk av Tine enn et reelt problem for forbrukeren, sier hun til avisen.

Omdømmekspert Trond Blindheim mener kritikken mot Tine er fortjent. – I Norge har vi blitt vant til å ha alle varene vi trakter etter i butikken. Dersom det er tomt for smør, så er det bare fordi butikken har glemt å bestille og det kommer nytt i morgen, sier han til Nationen.

Blindheim tror imidlertid oppmerksomheten rundt smørmangel har vært noe overdrevet, på grunn av «sterke røster som griper sjansen med én gang de får muligheten til å kritisere Tine».

Det som er sikkert, er at folk flest er blitt bedre orientert om den norske modellen der markedslederne innenfor norske landbruksprodukter også opererer som markedsregulatorer. Mens Tine tilsynelatende er fornøyd med å forvalte dette ansvaret, har Nortura signalisert at de gjerne skulle vært fritatt. Etter det Handelsbladet FK erfarer, må imidlertid Nortura være innstilt på å gjøre jobben i overskuelig fremtid.



**DÅRLIG IMAGE:** Smørkrisen har svekket Tines anseelse, ifølge en Sentio-undersøkelse.