# Vedlegg 1

# Intervjuguide

Hvem er vi, hva er VRI og hvordan skal vi bruke intervjuet?

**Bakgrunnsinfo:**

* Fortell litt om din/ deres bakgrunn
  + Tidligere arbeidserfaringer fra reiseliv/hotell/spisesteder
  + Tilknytning til stedet
  + Faglig: kokkeutdannet annen relevant utdanning og yrkeserfaring
* Fortell om bedriften!
  + Når ble den etablert? Av hvem?
  + Hvor stor kapasitet har dere?
  + Sesongvariasjoner – utfordringer?
  + Hvor mange arbeider her? (Anslå årsverk)
  + Hvilken type arbeidskraft (kelnere/kokker/rengjøring)
  + Er noen i familien involvert i driften? Med hva?
  + Hvorfor er den lokalisert her?
  + Hva er kjennetegnet til stedet der du har etablert din bedrift?
  + Omsetning?
* Mer om profilen og maten
  + Har du/dere *en ide/et konsept* angående kjøkkenet/maten dere serverer?
  + Hvor har du/dere fått ideen til dette fra?
  + Kundenes tilbakemeldinger
  + Anser du maten/måltidet som hovedproduktet du tilbyr i din bedrift?
  + Hva vil du si er OPPLEVELSEN kundene skal sitte igjen med etter å ha spist hos dere? Hva vanskeligst/lettest å få til med den opplevelsen? Hvor viktig anser du at måltidet er for opplevelsen av din bedrift?
  + Har du/dere fokus på at menyen og råvarene skal gjenspeile geografien på noen måte? (destinasjonsforståelse; politisk/historisk…)
    - Norge
    - Nord-Norge
    - Nordland
    - Helgeland
    - Indre Helgeland/Ytre Helgeland
    - Kommunen
    - Stedet
    - Bedriften
  + Bruker du historien/kjennetegn til stedet/beliggenheten bevisst i din profil?
  + Evt hvilke historier?
* Hvordan vil du beskrive bedriftens profil/identitet?
  + Hvordan formidler du denne profilen/identiteten til kundene? (muntlig info, skriftlig info, inventer, uniformering, andre sanselige uttrykk…)

**Råvarevalg/menyvalg:**

* Hvem bestemmer hva som skal stå på menyen?
* Hvilken ”policy” har dere for dette? (årstidsskiftning, andre tema?)
* Råvarevalg (henger sammen med menyvalg/serveringsprofil)
  + Bevissthet i forhold til disse valgene
  + Den røde tråd…?
* Menyvalg/serveringstilbud
  + Hva serverer du og hvorfor?
  + Hva serverer du IKKE! (minst like viktig!)
  + Den røde tråd? (jmfr bedriftens profil/kjennetegn)

**Nyskaping/utvikligsarbeid/innovasjon**

Arbeider dere systematisk med fornying av produktene og tjenestene? I så fall hvordan?

**Kundebehandling - et eksempel**

Velg en kunde fra i går og fortell hvem det var (type kunde), og hvordan vedkommende ble behandlet fra bestilling/inntreden i restauranten til den forlot stedet.

Hvor lenge var de her? Var det noen som ønsket gjestene velkommen/så de når de ankom?

Fra du tok opp bestillingen til maten kom: hva opplevde gjestene?

**Leverandører**

* Bruk av lokale råvareleverandører (hva er lokalt – her i de sørligste deler av det politiske Nord-Norge, på grensa til Trøndelag…)
* Hvem er dine lokale leverandører?
  + Hvordan har de blitt din leverandør?
  + Har dere samarbeidet med leverandørene om utvikling av produkter/kvalitet etc
* Bruk av nordnorske råvareleverandører
  + Hvilke råvarer? Hvorfor?
    - foredlede råvarer (ost, spekemat, kjøtt-/ fiskeprodukter etc)
    - basale råvarer (potet, grønt etc)
* Andre (ikke lokale/ikke nord-norske)
* Får du de råvarer du ønsker deg? Evt hva får du ikke?
* Opplever du at tilgang på råvarer er begrensende for din bedrift?
* Har leverandørene en rolle utenom bare ”leveringen” –
* Transport og logistikk?
* Hvordan arbeider dere med kvalitet? Måler dere kvalitet/når vet du at dere har god kvalitet?

**Kundene**

* Hvem er dine/deres kunder?
* Hvorfor kommer de til deg/dere? (Forretningsreiser, turister, spesielle anledninger)
* Fast kunder, eller stadig nye
* Er forhåndsbestillinger (e-post/telefon) eller drop-in vanligst?
* Hva gjør dere for å få kundene hit? (markedskanaler)

**Nettverk & EHS**

Hva synes du har fungert best med EHS?

Hva har fungert dårligst?

Hvordan ville det perfekte nettverket være?

Utenom EHS, er du med i andre nettverk? (reiseliv, mat etc)

Er det andre viktige aktører som du vil nevne? (kommunen, reiselivsorg mattilsynet etc)

Deltar dere på messer?

**Ønsker og behov – forventninger:**

* Ønsker og behov for videre utvikling av bedriften.
* Har du/dere planer for vekst? I hvilken form?
* Ønsker for en evt videreføring etter forprosjektet?
* Hvilken kompetanse mener du at du/dere behøver for å utvikle bedriften videre?