

**HEJ,
DET ÄR VI
SOM ÄR
ESPRESSO
HOUSE.**

OM NÅGRA MINUTER KOMMER DU VETA BETYDLIGT MER OM OSS ÄN SÅ.

DET VAR EN GÅNG.

Historien om Espresso House började i Lund 1996, då vi öppnade vår allra första coffee shop. Vårt koncept blev snabbt populärt och växte till en kedja som 2006 köptes av det engelska riskkapitalbolaget Palamon Capital Partners som såg stor potential i marknaden. Grundarna, familjen Askers, är idag delägare. Samtidigt förvärvades också den stockholmsbaserade coffee shop-kedjan Coffee Cup, och de båda varumärkena förenades under namnet Espresso House.

Idén till Espresso House föddes ur tre tydliga inspirationskällor:

1. *Den moderna coffee shopen från Manhattan* – där kulturer, människor och stilar mixas och möts.
2. *Det italienska kaffet* – och italienarnas passion för kaffekultur.
3. *Den svenska entreprenörsandan* – med sunda värderingar, ansvar och starkt personligt engagemang.





VARFÖR ESPRESSO HOUSE?

Vår framgångsformel kan sammanfattas i en enda mening:
"Passion för kaffe, våra bakverk och bröd i en skön atmosfär."

Genom att vårda och följa denna formel har vi lyckats skapa ett tredje rum i vardagen som många människor vill besöka.

Våra gäster vet att vi alltid erbjuder suveränt kaffe, goda mackor och läckra bakverk. Och de som kommer till oss ofta kan få rabatt på det de äter och dricker genom vårt lojalitetsprogram "Coffee Card", som idag har 80 000 unika användare.

Men viktigast av allt är att de vet att vi ser och tar hand om dem från den sekund de kommer in genom dörren tills de tar steget ut igen. Det gör att de gärna kommer tillbaka. Igen och igen.

Därför.



ATT VI VET SÅ MYCKET OM VÅRA GÄSTERS UPPFATTNING OM OSS BEROR PÅ
ATT VI MÄTER VÅRA PRESTATIONER OCH VERKLIGEN FRÅGAR VÅRA GÄSTER
VAD DE TYCKER. VI HAR DESSUTOM ETT ONLINE-KASSASYSTEM SOM GER OSS
DAGLIG FÖRSÄLJNINGSTATISTIK, SOM VI ANVÄNDER FÖR ATT UTVECKLA
ÄNNU BÄTTRE ERBJUDANDEN.



SÅ HÄR TÄNKER OCH GÖR VI.

Förutom vårt erbjudande till gästerna finns några ledord som fungerar som riktfyror i vårt dagliga arbete:

Äktbet

Vi är äkta och ärliga i vårt uppsåt – det du ser är det du får.

Vi gör genuina satsningar och tar både ställning och ansvar.

Kvalitet

Hos oss är kvalitet inte att göra det som är bra nog, utan att alltid göra sitt bästa och vara medveten om skillnaden mellan de två.

Omsorg

Vi har gäster, inte kunder. Det är för gästerna vi finns.

VÅR VISION.

**“ESPRESSO HOUSE SKA
BLI BÄST I VÄRLDEN
PÅ VARDAG I SVERIGE.”**

Bäst i världen, eftersom vår ambitionsnivå är högsta möjliga.

På vardag, eftersom det är i vardagen som den största delen av våra gästers liv utspelar sig.

I Sverige, eftersom det är här vi verkar.



VÅR ROLL.

"Ett Espresso House ska vara kvarterets mötesplats. Ett tredje rum utanför hem och arbete som är anpassat efter områdets karaktär och behov."

Vi är en lokalt präglad mötesplats. Våra gäster ska märka skillnad om de besöker oss på Vasagatan i Stockholm, Landvetters Flygplats eller ett köpcentrum i Örebro.

Samtidigt ska de alltid känna igen känslan de får när de besöker oss. I den genomtänkta atmosfären och inredningen. Det trevliga bemötandet. Det goda kaffet och de frestande bakverken. Och bekvämligheter som trådlöst internet och eluttag.

Det är summan av allt detta som skiljer oss från andra.

VÄX MED OSS.

Drygt 20 000 gäster besöker oss varje dag. Vi finns inne i städer, i köpcentrum, på handelsplatser, flygplatser och tåg- och busstationer. Alla våra enheter drivs i egen regi, eftersom vi själva vill ha full kontroll på vårt varumärke.

Då efterfrågan är stor planerar vi att öppna ett stort antal nya coffee shops de närmaste åren. För att klara en hög expansionstakt har vi en noggrant utarbetad arbetsprocess och systematik. En manual som gör att vi kan klara en hög etableringstakt med bibehållen kvalitet och precision, och där varje lokals förutsättningar tas tillvara på sitt unika sätt.



EN COFFEE SHOP BLIR TILL.

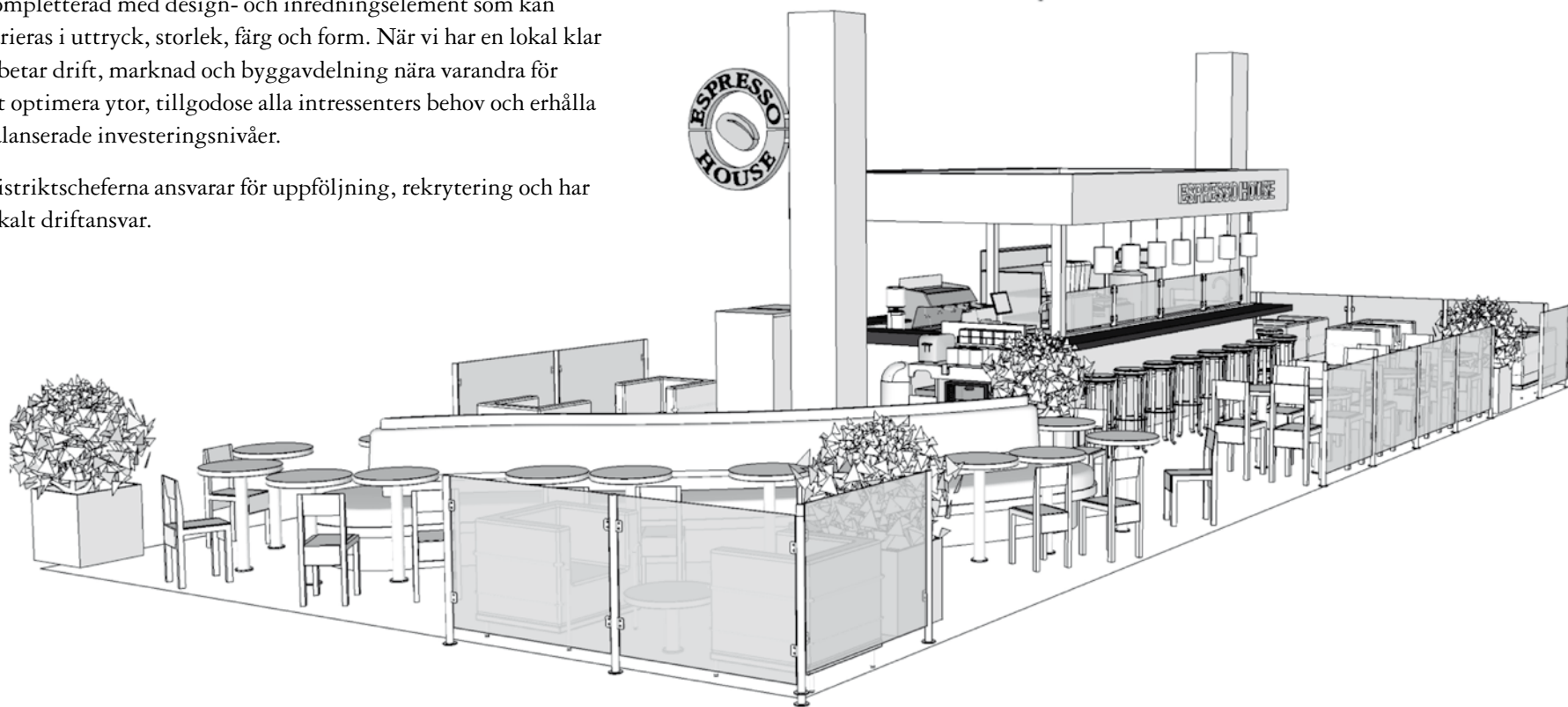
1. I god tid innan öppningen inskaffas kunskap om den lokala marknaden via vårt regionalkontor.
2. Det mesta av den kompetens som krävs för att starta finns sedan centralt: etableringsavdelning och byggsamordning, driftledning, ekonomi och redovisning, marknadsföring och sortimentsutveckling.

Vårt koncept utgår från en typenhet som kan anpassas efter olika lokalers förutsättningar. Enheten är uppbyggd av baselement, kompletterad med design- och inredningselement som kan varieras i uttryck, storlek, färg och form. När vi har en lokal klar arbetar drift, marknad och byggavdelning nära varandra för att optimera ytor, tillgodose alla intressenters behov och erhålla balanserade investeringsnivåer.

Distriktscheferna ansvarar för uppföljning, rekrytering och har lokalt driftansvar.

Inför en nybyggnation presenterar vi beroende på behov:

- Layoutplan av funktioner och flöden
- Fasadritning och uttryck
- Rumsbeskrivning, designuttryck och materialval
- Belysningsplan
- Bygghandlingar
- Relationsritningar (om sådana finns)





VÅRA HJÄLTAR.

Vår viktigaste tillgång är den upplevelse vi erbjuder våra gäster. Vilket i förlängningen betyder att rätt personal är A och O.

Det är ju våra baristor som tar ögonkontakt och säger hej och välkommen. Som känner igen stammisar och får dem att känna sig extra sedda. Och som vet vad som är perfekt crema för en espresso, hur mycket mjölk som är lagom i en latte och hur man får krämigast möjliga skum till en cappuccino.

Hos oss finns tydliga karriärvägar och vi erbjuder ett skraddarsytt utbildnings- och coachingprogram. Alla som ska börja hos oss går till exempel en baristautbildning där de lär sig allt om vårt kaffe, utrustning och teknik. De som har utvecklingspotential får sedan gå ytterligare en utbildning som ger titeln master barista.

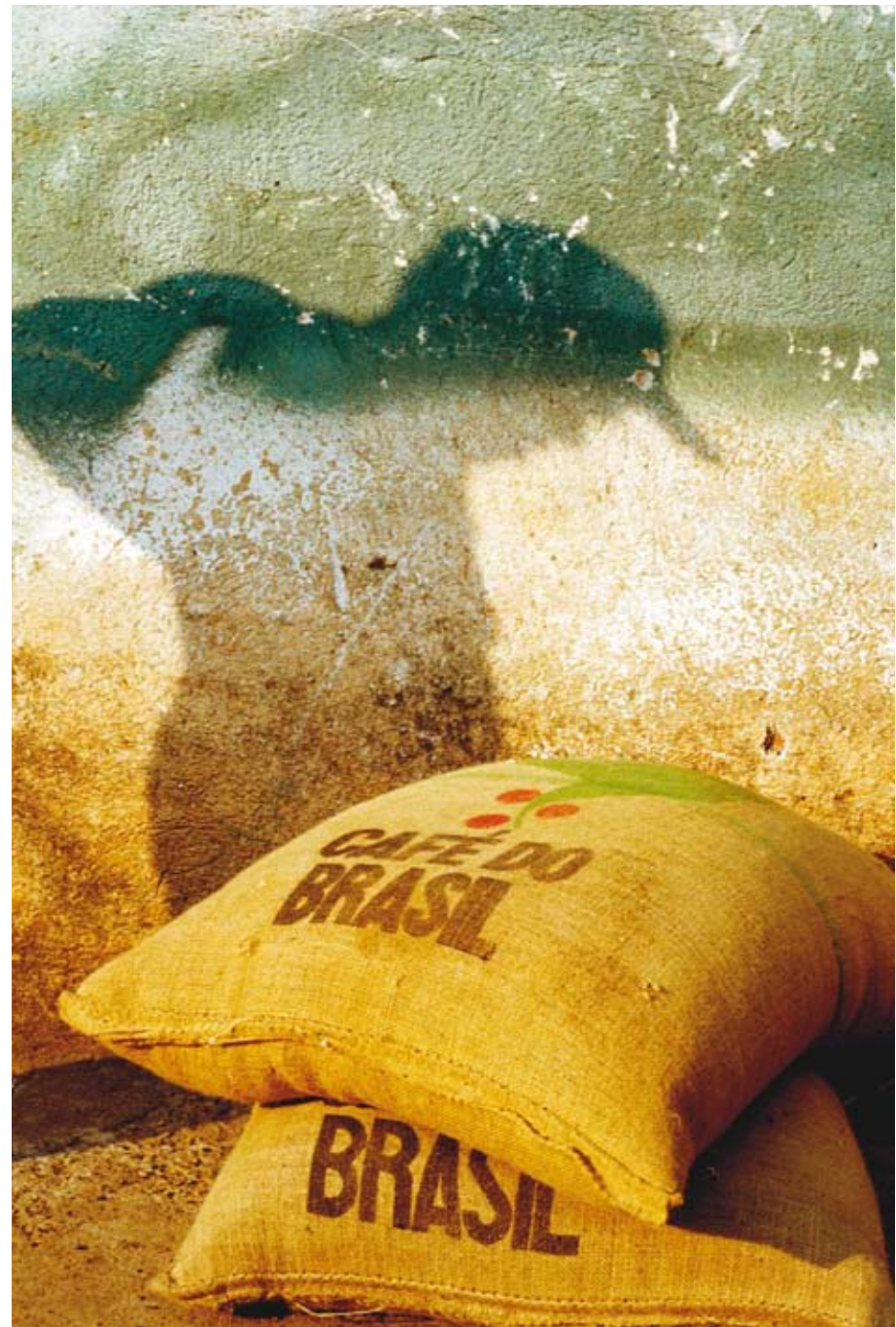
Och den som visar starkt intresse har även möjlighet att specialisera sig och utvecklas vidare inom företaget.

VÅRT ANSVAR.

För oss är det en självklarhet att säkerställa att det vi säljer är producerat under socialt och miljömässigt godtagbara förhållanden, och att förutsättningarna utvecklas till det bättre hela tiden. Och vi nöjer oss inte med att se till att de rätta märkningarna är på plats – vi vill se med egna ögon att allt går rätt till.

För oss är det till exempel lika viktigt att en odlare personligen kan intyga och visa oss att förhållanden är acceptabla som att odlingen är certifierad enl Utz Kapeh, en form av rättvistmärkning.

Vi tar också ansvar för den negativa miljöpåverkan som vår verksamhet har genom att arbeta med ett miljöledningssystem, där vi har prioriterat våra transporter. Vi jobbar också med kemikalier, engångsmaterial, energiförbrukning, rutiner för svinn och mycket annat.





NYBAKAT.

Allt bröd och bakverk som serveras på Espresso House bakas i vårt eget bageri – Espresso House Bakery. Fantastiska bröd, scones, bagels, muffins, kanelsnäckor och biscotti levereras sedan till våra coffee shops.

Bageriet ger oss frihet och möjlighet att utveckla och testa nya godsaker och vi kan snabbt ändra vårt utbud efter marknadens efterfrågan. Eftersom vi bakar efter egna recept kan vi dessutom hålla bra koll på näringsvärden, välja precis vilka ingredienser som ska ingå, samt skapa allergianpassade och hälsosamma alternativ.

FÅR VI PRESENTERA THOMAS, VÅR BAGERICHEF?
THOMAS BAKAR ÖVER 500 GODSAKER I VÅRT EGET BAGERI.
VARJE DAG.

DET VIKTIGASTE.

Det italienska kaffet har alltid utgjort grunden i Espresso House erbjudande. Vi tar det svarta guld som förädlas i våra maskiner på största allvar genom att:

- Vårt kaffe rostar omsorgsfullt av vår rostmästare Enrico Meschini på Arc Caffè i Livorno, ett av Italiens mest välrenommerade rosterier.
- Våra maskiner tillverkas i Florens, Italien hos kaffemaskinernas svar på Rolls-Royce – La Marzocco.
- Våra medarbetare har en passion för kaffe som är allt annat än nordiskt sval.
- Våra bönor kommer ifrån tre utvalda plantage, vilket gör att vi med hjälp av Enrico kan säkerställa bönornas kvalitet och se till att de är producerade under tillfredsställande sociala och miljömässiga förhållanden.





FÖR DIG SOM INTE VILL HA KAFFE.

Vi försöker alltid utveckla oss själva, vårt koncept och våra produkter.

Ett bra exempel på det är vårt nya tesortiment som både är vackert att se på och som serveras i rätt tempererat vatten beroende på om det är rött, svart eller grönt.

En tehatt på koppen håller värme och tar hand om påsen när teet dragit klart. Även det en egen uppfinning!

Den som vill avnjuta en kyld dryck, blir inte heller besviken på Espresso House. Vi gör vårt eget iste, och serverar även iskalla juicer, islatte och frapinos i alla möjliga olika smaker.



Våra coffee shops finns mer eller mindre i varje gathörn, men det är nästan lika lätt att besöka något av våra kontor. Ring oss, maila eller kom gärna förbi, så bjuder vi – förstås – på kaffe.

HUVUDKONTOR STOCKHOLM:
KUNGSGATAN 37, 111 56 STOCKHOLM
TELEFON 08-463 79 10

KONTOR GÖTEBORG:
DROTTNINGGATAN 37, 411 14 GÖTEBORG
TELEFON 031-711 15 80

KONTOR MALMÖ:
CENTRALSTATIONEN, 211 20 MALMÖ
TELEFON 040-25 89 60

INFO@ESPRESSOHOUSE.SE. WWW.ESPRESSOHOUSE.SE.