

# Gallerist, servitris och cirkelledare

Inês Lohr är bokhandlaren med många strängar på sin lyra

**Kaféverksamhet och trivselskapande jippon i all ära. Viktigast är ändå personlig service och kunskap om böcker. Stamkunderna är bokhandlaren främsta vapen i kampen mot näthandel och varuhuskedjor.**

**P**å en gosig yllefilt samsas böcker om föräldraskap med färgglada tygdockor. Intill finns handskrivna skyltar i stil med "Jag säger upp mig" och "Låt familjer med autistiska barn berätta".

Den personliga skyltningen i fönstret hos Lohrs Pocket Med Mera skvallrar om en annorlunda bokhandel. Men någon utpräglad pocketbokhandel är det inte. När Inês Lohr övertog affären för två år sedan fick det gamla namnet hänga med av bara farten.

"Att lära känna kunderna är A och O. Jag måste hela tiden fråga dem vad de vill ha."

– Många göteborgare kände till bokhandeln sedan tidigare, eftersom den var först i stan med att kombinera bokförsäljning med kaféverksamhet. Här fanns

redan en bra grund att stå på. Jag ville fortsätta i ungefär samma stil, men utöka det kulturella utbudet. Därför började jag ordna utställningar och en del andra aktiviteter som kunde dra nya kunder, säger Inês Lohr, som var väl förberedd för uppgiften.

#### Journalist i botten

Hon hade arbetat som journalist i många år och dessutom läst litteraturvetenskap på universitetet. Innan hon köpte bokhandeln i Göteborg var hon ansvarig för en kursbokhandel i Stockholm under fyra års tid. Hennes motto är "kunden i centrum".

– Att lära känna kunderna är A och O. Jag måste hela tiden fråga dem vad de vill ha. När jag köper in böcker utgår jag delvis från deras önskemål.

En kund vill exempelvis bara ha deckare från ett visst förlag. En annan ska åka till Teneriffa och letar behändiga pocketböcker. För att kunna hitta rätt bok pratar Inês Lohr mycket med sina kunder och tar reda på vilka intressen de har. På köpet får hon veta en hel del om deras privatliv.

– Alla stamkunder är olika. Det är kul! Jag har en kund som kommer hit varje dag och dricker kaffe och läser tidningen. Men han köper aldrig några böcker, för han har så många redan, skrattar Inês.

#### Kafé och galleri

Kaféverksamheten får ett uppsving i april, när Inês ställer ut bord och stolar på gatan. Flera kunder har lärt känna varandra på Lohrs tack vare fiket och de olika aktiviteterna där. På så vis fyller affären också en social funktion i området.

Om man vill kan man ta med sig kaffekoppen en trappa upp och ostört titta på Andy Olssons oljemålningar i det lilla galleriet. Tavlorna är till salu, men Inês tar ingen provision utan i stället ett arvode. Det är viktigt att variera utbudet, så om ett par veckor blir det en utställning med akvareller av Eva Orrsjö.

Inês vill göra det trevligt för kunderna genom att ordna aktiviteter av olika slag, exempelvis författarböcker. Senast berättade Bengt A Öhnander om sin bok "Göteborg under andra världskriget".

Just Göteborgslitteratur är för övrigt lite av en specialitet här. Vanligtvis finns ett helt bord med böcker om Göteborg i affärens mitt, men det har fått maka på sig under bokrean.

#### Mode och musik

Andra exempel på lyckade jippon är modevisning och musikframträdanden. Chalmers arkitektstudenter ställer ut sina modeller under våren och elever från en närliggande gymnasieskola planerar en barnteaterföreställning.

Hur når du ut till dina kunder? – Så fort det är något på gång skickar jag ett nyhetsbrev till mina stamkunder. Jag har en lista med ungefär 300 namn och för att nå ännu fler håller jag på att bygga upp en hemsida. Vi hjälps åt i området också. Jag har lagt ut visitkort, flygblad och en del rabatterjudanden i blomsteraffären och på gymmet.

#### Gillar bokcirkeln

En stor del av stamkunderna är med i bokcirkeln. Inês bokhandel är fristående och hon bestämmer själv vilka böcker som ska köpas in. Det innebär mycket arbete för hennes del, men hon lyssnar också på medlemmarna. De som är med i bokcirkeln träffas ett par gånger för att diskutera böcker och komma med förslag.

Önskemålen har lett till att Lohrs bokcirkel består av en tredjedel deckare, en tredjedel skönlitteratur och resten biografier, resekildringar, noveller och talböcker. För 370 kronor får kunden läsa 75 böcker och behålla ett exemplar. Extrabonus är 20 procents rabatt på det ordinarie sortimentet.

#### Kunskap viktigast

Det personliga bemötandet genomsvårar verksamheten på Lohrs Pocket Med Mera. Men Inês betonar att kunskap om den bransch man jobbar i också är oerhört viktigt. Det är kul att ha kafé och utställningar, men fokus ska ligga på böckerna.

Inês läser ständigt och tittar ofta på kulturprogram för att hänga med. Andra sätt att konkurrera med näthandel och varuhuskedjor är att både hålla bredd och nischa sig.

– Mina kunder vet att jag måste ta ut ett visst pris för en bästsäljare. Fastän de kan köpa den 30 kronor billigare på Coop kommer de till mig. Jag kan erbjuda dem fler böcker av samma författare och från udda förlag, säger Inês och rusar i väg för att fixa kaffe latte åt en av sina stamkunder.



Det lilla galleriet på övervåningen är en oas för konst- och kaffeälskande stamkunder. Andy Olssons oljor pryder väggarna just nu.



Bokhandlare, journalist och kaffekännösör. Inês Lohr hanterar kaffemaskinen med bravur. Egna favoriten är kaffe latte.

Det blir några vändor ner i källaren varje dag. Här förvaras böcker för cirka 350 000 kronor. En tumregel säger att lagret bör omsättas fyra gånger per år. Lättare sagt än gjort, menar Inês Lohr.



INGEMO ORSTADIUS



Det är kul att ge boktips. Och lättast att tipsa är stamkunderna. Inês vet en hel del om deras intressen.



I den färgglada barnhörnan väntar kritor och block på de unga besökarna. Flera av Inês stamkunder är just barnfamiljer.



– Vi serverar kaffe med enklare tillugg och tillhandahåller flera stora dagstidningar. Det är viktigt att göra det trevligt för kunderna, säger Inês Lohr.

FOTO: PATRIK BERGENSTAV