

**TRANSLATION OF AN INTRODUCTORY STAFF VIDEO WHICH INCLUDED SOME CULTURAL REFERENCES THAT HAD TO BE ADAPTED TO THE TARGET MARKET (Happybunnies obviously not actual company name)**

Hello and welcome to my introduction to the essence of HappyBunnies. Before I begin I would like you to know that the words you are going to hear and the images you'll see are not made up by me. They've been provided by colleagues in HappyBunnies to represent the core values of the essence of HappyBunnies. I'd like you to remember these as the values we care about and want to maintain, as they are the HappyBunnies essence. Essence is an indispensable quality or element identifying a thing or determining its character. To describe the different layers of the essence of HappyBunnies I'd like you to think of it as the rings in a tree trunk. Over the years the rings represent the outer values, the inner values, and the core values. They make up the essence of HappyBunnies.

Our first word is warmth. HappyBunnies is about people gathered around a warm fire on a cold winter's day with cosy slippers and hot chocolate. "Right from the Board Room to the cleaners, we all get on. We all work well as a team. It's a very special place."

"It's kind of like a family. It's still a family run HappyBunnies and it's a family – I think of it – of the customers and the people that work here. They're very similar."

"It's a very different shopping experience."

"It's coming home, you know, it's a very special place. It's a special place."

"And it's a lovely environment, as well. You could just stay all day."

"We take pride in our work and our environment."

"We have the empowerment to make on the spot decisions."

"Therefore giving our customers full confidence in everything we do."

"We take ownership of issues. We never pass the buck."

"HappyBunnies's our heart. It's were we originated. And HappyBunnies has such fantastic connotations of the hills, Wordsworth, Beatrix Potter and everything that's so fantastic about being in this area. It's just a great place to be based and for people to work."

"It's great being based in the Lakes, while every morning you can drive into work and see the view over Windermere and that makes it really worthwhile."

“We love it, I mean we used to have a boat here, and we love it here. And this, this place is great, it’s gorgeous.”

“Some mornings the drive into work is fantastic, the views are wonderful.”

“Customers like our style of service. We’re ready to be approached and we’re happy to help.”

“They’re always very friendly and approachable they always look after you when you’re in there.”

“It’s my first visit here, today, and Janet’s brought me along to see the experience of HappyBunnies, and one staff in particular, she came, and she took us round every area of the shop to find what we wanted, without any hesitation, whatsoever.”

“They don’t overpower you. You can wander round at your leisure and just look at what you like and if you need any help you can always ask and there’s someone there.”

“We are not pushy with our customers, we don’t heavy sell to them.”

“But we do approach them and make sure they have everything they need.”

“Very friendly.”

“Very helpful but they’re unobtrusive.”

“It’s really friendly customer service. We always try to give our customers plenty of time.”

“It’s lovely. Fantastic. They’re very helpful.”

“The staff are very, very helpful and friendly, and if you’ve got any problems, all you’ve got to do is ask.”

“When you get to the check-out at the end they will always as if you’ve found everything, and they always make sure that you know what you’re doing and what you want.”

“The staff here are very approachable, when you enter the premises there is always somebody to greet you with a smile. If you can’t find anything there is always plenty of staff on hand to ask.”

Hallo und willkommen bei meiner Einführung in die Essenz von HappyBunnies. Bevor ich beginne, möchte ich hervorheben, dass die Worte, die Sie hören und die Bilder, die Sie sehen werden, nicht von mir sind. Sie wurden alle von HappyBunnies-Mitarbeitern eingereicht, um die zentralen Werte des HappyBunnies-Wesens zu illustrieren. Ich möchte, dass Sie an diese denken als die Werte, die uns am Herzen liegen und die wir beibehalten möchten, da sie die Essenz von HappyBunnies verkörpern. Die Essenz ist eine unverzichtbare Eigenschaft, die etwas ausmacht oder sein Wesen bestimmen. Um die verschiedenen Schichten der HappyBunnies-Essenz zu beschreiben, denken Sie an die Ringe eines Baumstammes. Über die Jahre stellen die verschiedenen Ringe die äußeren Werte, die inneren Werte und die Grundwerte dar. Diese zusammen bilden die Essenz von HappyBunnies.

Unser erstes Wort ist Wärme. HappyBunnies, das sind Leute, die sich an einem kalten Winterabend um ein warmes Feuer versammeln und heiße Schokolade trinken. "Vom Vorstand bis zu den Reinigungskräften kommen wir alle miteinander aus. Wir arbeiten gemeinsam als Team. Es ist ein ganz besonderer Arbeitsplatz."

"Es ist ein wenig wie eine Familie. Es ist immer noch ein familiengeführtes Unternehmen und es ist eine Familie – so stelle ich es mir vor – von Kunden und Mitarbeitern. Wir sind uns alle sehr ähnlich."

"Es ist ein sehr außergewöhnliches Einkaufserlebnis."

"Es ist wie nach Hause kommen, wissen Sie, es ist ein ganz besonderer Ort. Es ist ein besonderer Ort."

"Und es ist eine wundervolle Umgebung. Man könnte den ganzen Tag hier bleiben."

"Wir sind stolz auf unsere Arbeit und unser Umfeld."

"Wir haben die nötige Verantwortung, um selber kurzfristige Entscheidungen zu treffen."

"Dadurch bekommen unsere Kunden vollstes Vertrauen in alles, was wir tun."

"Wir übernehmen persönliche Verantwortung. Wir schieben nicht auf andere ab."

"HappyBunnies liegt uns am Herzen. Hier kommen wir her. Und HappyBunnies hat so wundervolle Konnotationen der Berge, Wordsworth, Beatrix Potter und alles, was so fantastisch an dieser Gegend ist. Es ist einfach eine tolle Gegend zum Leben und Arbeiten."

Es ist wundervoll, im Lake District zu leben. Jeden Morgen auf dem Weg zur Arbeit sieht die wundervolle Aussicht über Windermere – das macht gleich einen Unterschied."

"Wir lieben es. Wir hatten früher ein Boot hier und wir lieben es einfach. Und dieser Ort ist wundervoll, einfach traumhaft."

"An einigen Tagen ist der Weg zur Arbeit fantastisch, die Aussicht ist wunderschön."

"Die Kunden mögen die Art unseres Services. Wir werden gerne angesprochen und sind jederzeit froh, zu helfen."

"Sie sind immer sehr freundlich und zugänglich, sie kümmern sich wundervoll um einen, wenn man im Geschäft ist."

"Heute ist mein erstes Mal hier, Janet hat mich hergebracht, um das HappyBunnies-Erlebnis auch mal zu sehen. Eine Mitarbeiterin im besonderen, sie führte uns durch jede Abteilung des Geschäftes, damit wir alles fanden, was wir brauchten. Ohne zu zögern."

"Sie überrumpeln dich nicht. Du kannst in Ruhe umherwandern und dir anschauen, was du möchtest, und wenn du Hilfe brauchst ist immer jemand da, den du fragen kannst."

"Wir sind nicht aufdringlich unseren Kunden gegenüber, wir versuchen nicht, sie zum Kauf zu überreden."

"Aber wir gehen schon auf sie zu und stellen sicher, dass ihnen nichts fehlt."

"Sehr freundlich."

"Sehr hilfsbereit, aber unaufdringlich."

"Es ist wirklich netter Kundendienst. Wir versuchen immer, unseren Kunden reichlich Zeit zu lassen."

"Es ist wundervoll. Fantastisch. Sie sind sehr hilfsbereit."

"Die Mitarbeiter sind sehr, sehr hilfsbereit und freundlich, und wenn man irgendwelche Probleme hat, braucht man nur zu fragen."

"Wenn man am Ende zur Kasse geht, fragen sie immer, ob man alles gefunden hat und vergewissern sich, dass man weiß, was man tut und was man braucht."

"Das Personal hier ist sehr leicht ansprechbar, wenn du hereinkommst ist da immer jemand, der dich mit einem Lächeln begrüßt. Wenn du etwas nicht finden kannst, sind immer genug Leute da, die du fragen kannst."