

A' leasachadh gach turas



Plana Lìbhrigidh
Plana sheirbheisean bìdh is bùithtean

Foillsichte 1^d Dàmhair 2025





Clàr-innse

Geàrr-chunntas gnìomhach	3
1. Facal-toisich	3
2. Prìomhachasan libhrigidh sheirbheisean	4
3. Foir-shealladh air seirbheisean bìdh is bùithtean	5
4. Tairgsean seirbheise	7
5. Com-pàirteachasan le solaraichean agus solarachadh ionadail	8
6. Eòlas chustamairean agus fios air ais	10
7. Tomhas coileanaidh agus Prìomh Chomharran Coileanaidh (KPIs)	11
8. Co-dhùnadh	13



Geàrr-chunntas gnìomhach

Aig Cailleanach Mac a' Bhriuthainn, tha sinn an geall air seirbheisean bìdh is bùithtean a libhrigeadh a tha de dh'àrd-chàileachd, a tha a' cur air adhart bathar Albannach, agus a tha a' cur ri gach turas thar an lìonraidh againn. Tha am plana seo a' cur an cèill am modh-obrach againn gus seirbheisean a thoirt seachad a tha cunbhalach agus cuimsichte air a' chustamair, an dà chuid air bòrd agus aig port, le cuideam làidir ga chur air bathar às an sgìre agus air com-pàirteachadh choimhearsnachdan.

Tha an ro-innleachd bìdh is bùithtean againn air a dhealbhadh ann an co-rèir ri luachan nan coimhearsnachdan a tha sinn a' frithealadh — a' cur prìomhachas air càileachd, cò às a tha an stuth-bìdh a' tighinn agus ruigsinneachd. Thar shlighean uile, tha sinn ag amas air raon de bhathar eadar-mheasgte agus buntainneach a thairgsinn, agus thathar a' toirt taic dha sin le lìonra solarachaidh làidir a tha a' cur cuideam air solaraichean air na h-eileanan agus air a' chosta an iar. Mar aig 2025, tha 72% de na solaraichean againn stèidhichte air na h-eileanan, agus tha sinn ag obair a dh'ionnsaigh targaid de 80% ro dheireadh 2026.

Tha seirbheisean bhùithtean air am freagarrachadh a rèir gach slighe, le planaichean a tha a' sealltainn seòrsaichean nan nithean a tha rim faotainn, modhan-obrach airson rianachd stoc agus mar a thathar ag amalachadh bathar ionadail. Tha seirbheisean bìdh a' gabhail a-steach deochan is snaoicean fèin-fhrithealaichte, roghainnean airson biadh teth agus seirbheis-bùird far a bheil sin iomchaidh — uile air stèidh gealltainais do shàbhailteachd bìdh, èifeachdas obrachaidh agus riarachas chustamairean.

Tha am plana seo cuideachd a' cur an cèill prìomhachasan libhrigidh, a' gabhail a-steach deiseileachd ghoireasan, leasachadh criutha agus mar a thathar a' cleachdadh fios air ais bho chustamairean gus leasachadh leantainneach a stiùireadh. Le bhith a' dèanamh cinnteach gu bheil an tairgse bìdh is bùithtean againn ann an co-rèir ri comasan obrachaidh agus dùilean chustamairean, tha sinn a' cruthachadh eòlasan cunbhalach, so-aithneachail, luachmhor thar a h-uile puing-conaltraidh — air bòrd, air tìr agus air-loidhne.

Còmhla, tha sinn a' leasachadh a h-uile turas — tro chàileachd, coimhearsnachd agus tairgsean sònraichte a thaobh biadh is bùithtean a tha air am freumachadh ann an Alba.

1. Facal-toisich

Tha dreuchd chudromach aig Cailleanach Mac a' Bhriutainn ann a bhith a' co-cheangal coimhearsnachdan eileanach is costail na h-Alba. Tha na seirbheisean bìdh is bùithtean againn nam pàirt chudromach den chuairt-siubhail sin — chan ann dìreach a' coileanadh feumalachdan nan custamairean againn ach cuideachd a' lèir-thaisbeanadh rogha na h-Alba a thaobh stuthan-bìdh, sluagha agus sgìrean.

Tha am plana seo a' cur an cèill am modh-obrach againn airson seirbheisean bìdh is bùithtean a tha cunbhalach is de dh'àrd-chàileachd thar a h-uile slighe is suidheachadh. Tha e ann an co-rèir ri ar gealltanais a bhith a' leasachadh gach turas le bhith a' tairgse chuairtean-siubhail a tha a' cur air adhart eòlas air Alba agus a tha freumhaichte ann an solarachadh ionadail, obrachadh sàr-mhath agus riarachas chustamairean.

Tha sinn ag aithneachadh gu bheil na custamairean againn eadar-mheasgte — bho choimiutairean làitheil agus draibhearan làraidh gu luchd-siubhail air saor-làithean agus luchd-turais eadar-



nàiseanta. Tha sinn air an tairgse bìdh is bùithtean againn a dhealbhadh ann an co-rèir ris an iomadachd seo, a' toirt seachad raon de roghainnean a tha so-ruigsinneach, a' toirt seachad deagh luach agus air am freagarrachadh do dh'fheumalachd gach slighe.

Tha gealltanais do choimhearsnachd aig teas-meadhan a' mhodh-obrach againn. Tha sinn gu gnìomhach a' toirt taic do sholaraidhean sna h-eileanan agus air a' chosta an-iar, agus tha 72% de na solaraichean làithreach againn a' tighinn às na h-eileanan. Tha seo a' neartachadh eaconamaidhean ionadail, ach tha e cuideachd a' dèanamh cinnteach gu bheil an tairgse againn fìrinneasach, so-sheasmhach agus riochdachail de na sgìrean a tha sinn a' frithealadh.

Tha am plana seo a' toirt seachad fòir-shealladh, slighe air shlighe, de sheirbheisean bìdh is bùithtean, a' gabhail a-steach raointean bathair, cruthan seirbheis agus cleachdadh stuthan-bìdh a chaidh a sholarachadh gu h-ionadail. Tha e cuideachd a' cur an cèill na goireasan, siostaman agus com-pàirteachasan a tha a' toirt taic do lìbhrigeadh — an dà chuid air-bòrd agus air tìr.

Leis an ro-innleachd bìdh is bùithtean againn ann an co-rèir ri comasan obrachaidh agus dùilean chustamairean, tha sinn ag amas air seirbheis a lìbhrigeadh a tha cunbhalach, so-aithneachail agus luachmhor thar an lìonraidh — agus a tha ann an co-rèir ris a' bhrannnd againn, a' toirt taic do na coimhearsnachdan againn agus a' cur ri gach turas.

2. Prìomhachasan lìbhrigidh sheirbheisean

Tha na seirbheisean bìdh is bùithtean againn air am fiosrachadh le seata soilleir de phrìomhachasan lìbhrigidh a tha ann an co-rèir ri dùilean chustamairean, fìorachdan obrachaidh agus ar gealltanais do choimhearsnachdan is càileachd. Tha na prìomhachasan seo a' stiùireadh mar a tha sinn a' dealbhadh, a' lìbhrigeadh agus a' sìor-leasachadh na tairgse thar gach slighe is suidheachadh.

Tha sinn ag amas air seirbheis bìdh is bùithtean a sholarachadh a tha earbsach is so-aithneachail air gach slighe is suidheachadh. Tha seo a' gabhail a-steach cumail suas inbhean àrda a thaobh taisbeanadh bathar, lìbhrigeadh sheirbheisean agus conaltradh leis a' chustamair — an dà chuid air-bòrd agus air tìr.

Tha sinn a' toirt taic do sholaraidhean às na h-eileanan agus air a' chosta an-iar, agus tha seo aig teas-meadhan a' mhodh-obrach againn. Tha sinn a' prìomhachasadh bathar a fhuaireadh gu h-ionadail thar a h-uile loidhne bathair, le targaid gun tig 80% à solaraichean eileanach ro dheireadh 2026. Tha seo a' dèanamh cinnteach gu bheil fìrinneas, seasmhachd agus sochair coimhearsnachd ann.

Tha an tairgse againn air a freagarrachadh a bhith a' coileanadh feumalachdan nan diofar bhuidhnean chustamairean agus diofar sheòrsaichean cuairte. Tha seo a' gabhail a-steach:

- Deochan is snaoicean fèin-fhrithealaichte airson goireasachd is luaths.
- Biadh teth fèin-fhrithealaichte airson so-lùbachd agus luach.
- Seirbheis-bùird airson biadh teth far a bheil sin iomchaidh, gus cofhurtachd is tlachd a mheudachadh

Tha sinn a' cumail suas fòcas làidir air sàbhailteachd bìdh, rianachd aileirdseinean agus ruigsinneachd. Tha a h-uile seirbheis air a dealbhadh ann an co-rèir ri riathanasan reachdail agus inbhean deagh chleachdaidh, a' dèanamh cinnteach gum faigh custamairean rudeigin a tha sàbhailte agus ion-ghabhalach.



Tha dreuchd chudromach aig na sgiobaidhean air-bòrd againn ann a bhith a' libhrigeadh na seirbheis bìdh is bùithtean. Tha sinn a' tasgadh ann an trèanadh agus leasachadh gus dèanamh cinnteach gu bheil luchd-obrach misneachail, fiosrachail agus cuimsichte air a' chustamair — mar thosgairean airson a' bhrann is luachan againn.

Far a bheil e iomchaidh, tha sinn a' leudachadh sheirbheisean bìdh is bùithtean gu suidheachaidhean puirt, a' cur ri riarachas a' chustamair ron bhòidse agus às a dhèidh. Tha na cothroman seo ann an co-rèir ri comasan ionadail agus air an dealbhachadh a bhith ann an co-rèir ris an aon fheallsanachd, freumhaichte ann an Alba, 's a gheibhear san tairgse air-bòrd againn.

Tha sinn a' sireadh fios air ais bho chustamairean gu gnìomhach agus a' freagairt ris, a' cleachdadh gheur-bheachdan bho shuirbhidhean, fòraman agus sgiobaidhean air an loidhne-aghaidh gus an tairgse againn fhìneachadh. Tha seo a' dèanamh cinnteach gu bheil na seirbheisean againn a' cumail orra a bhith buntainneach, so-fhreagrach agus ann an co-rèir ri dùilean chustamairean.

3. Foir-shealladh air seirbheisean bìdh is bùithtean

Tha seirbheisean bìdh is bùithtean aig teas-meadhan riarachadh chustamairean thar an lìonraidh againn. Air an libhrigeadh an dà chuid air-bòrd agus aig puirt, tha na seirbheisean seo ann an co-rèir ri ar gealltanais do chàileachd, coimhearsnachd agus cunbhalachd — tairgse shònraichte a thaobh biadh is bùithtean a tha air a' freumhachadh ann an Alba agus a tha a' toirt taic do sholaraichean ionadail agus a' coileanadh feumalachdan eadar-mheasgte an luchd-siubhail againn.

Tairgse aonaichte, cuimsichte air a' chustamair

Tha am modh-obrach a thaobh bìdh is bùithtean air a stiùireadh le grunn phrionnsapalan co-roinnte:

- A' libhrigeadh deagh luach agus bathar de dh'àrd-chàileachd
- A' toirt taic do sholaraichean sna h-eileanan agus air a' chosta an iar
- A' toirt seachad cruthan seirbheise a tha freagarrach do dhiofar sheòrsaichean cuairte
- A' dèanamh cinnteach gu bheil cunbhalachd is ruigsinneachd ann thar a h-uile puing-conaltraidh

Co-dhiù a bheil iad a' ceannach snaoid mus tèid iad air-bòrd no ag ithe biadh teth air-bòrd a' bhàta-aiseig, tha custamairean a' faighinn na h-aon ìre de chùram, aire a thaobh cò às a tha an stuth-bìdh a' tighinn agus proifeiseantachd air fheadh.

Raon bathair agus sheirbheisean

Airson gach slighe, tha plana freagarraichte ann a tha a' cur an cèill na seirbheisean bìdh is bùithtean a tha rim faotainn aig port agus/no air-bòrd. Faodaidh iad seo gabhail a-steach:

- Seirbheisean bhùithtean
 - › Deoch is biadh pacaigte
 - › Ciùird is tìodhlacan ionadail
 - › Marsantachd air a' branndadh le CalMac



- › Riatanasan siubhail agus nithean goireasach
- Seirbheisean bìdh
 - › Deochan is snaoicean fèin-fhrithealaichte
 - › Biadh teth fèin-fhrithealaichte
 - › Seirbheis-bùird airson biadh teth (far a bheil sin iomchaidh)
 - › Roghainnean clàir-bidhe ràitheil agus air am brosnachadh leis an sgìre ionadail

Tha roghainn bathair air a fiosrachadh le iarrtas chustamairean, so-dhèantachd obrachaidh agus faotainneachd sholaraichean, le cuideam làidir ga chur air cò às a tha stuthan-bìdh, air càileachd agus air buntainneas.

Stuthan-bìdh agus bathar air am faighinn gu h-ionadail

Tha sinn gu gnìomhach a' cur prìomhachas air bathar a fhuairleadh gu h-ionadail thar a h-uile loidhne seirbheis bìdh agus bùithtean. Mar aig 2025, tha 66 solaraichean nam pàirt den lìonra againn, agus 72% dhiubh stèidhichte air na h-eileanan. 'S e an targaid againn seo a chur am meud gu 80% ro dheireadh 2026. An-dràsta, gheibhear bathar bho 15 diofar eileanan thar a' chabhlaich again — bho bhriosgaidean Island Bakery (Muile) gu ruma Deer Island (Diùra).

Chan e a-mhàin gu bheil an gealltanais seo a' neartachadh eaconamaidhean ionadail, ach gu bheil e a' dèanamh cinnteach gu bheil an tairgse againn fìrinneasach, seasmhach agus riochdachail de na coimhearsnachdan a tha sinn a' frithealadh.

Goireasan agus àrainneachdan

Thathar a' libhrigeadh sheirbheisean tro mheasgachadh de dh'àrainneachdan air-bòrd agus air tìr, a' gabhail a-steach:

- Ceabainean cofaidh agus cìtheasgan
- Àrainnean sheirbheisean bìdh is bhùithtean air soithichean
- Àitichean bùtha aig a' phort, far a bheil sin ion-dhèanta

Tha gach àrainneachd air a dealbhachadh a bhith ruigsinneach, snasail agus èifeachdach a thaobh obrachadh, le soidhnichean is fiosrachadh-bathair a tha soilleir agus taic bho luchd-obrach ri làimh.

Com-pàirteachadh criutha agus mothachadh a' chustamair

Tha dreachd chudromach aig na sgiobaidhean air-bòrd againn ann a bhith a' libhrigeadh sheirbheisean bìdh is bùithtean. Tha sinn a' tasgadh ann an trèanadh agus leasachadh gus dèanamh cinnteach gu bheil luchd-obrach misneachail, fiosrachail agus cuimsichte air a' chustamair — mar thosgairean airson a' bhrannid is luachan againn.

Tha seirbheisean bìdh is bùithtean air an cur air adhart tro mheadhanan air-bòrd, seanailean didseatach agus conaltradh leis a' chustamair. Tha sinn a' cleachdadh stòiridhean, pìosan mu sholaraichean agus iomairtean ràitheil gus cuideam a chur air cò às a tha stuth-bìdh a' tighinn agus luach na tairgse againn a chur air adhart.



4. Tairgsean seirbheise

Tha gach slighe ann an lionra Chailleanach Mac a' Bhriuthainn a' faighinn taic bho phlana freagarraichte airson sheirbheisean bìdh is bùithtean. Tha na planaichean seo ann an co-rèir ri feartan fa leth gach slighe — a' gabhail a-steach seòrsa an t-soithich, pròfaidhl an luchd-siubhail, ùine na cuairte-siubhail agus bun-structar a' phuirt — fhad 's a thathar a' cumail suas cunbhalachd leis na h-inbhean-seirbheise againn san fharsaingeachd agus le luachan a' bhrannid againn. Gheibhear barrachd fiosrachaidh ann an Clàran 1 agus 2.

Clàr 1 – Tairgsean seirbheise a rèir soitheach agus slighe

Soitheach	Prìomh shlighe	Deochan is snaoicean fèin-fhrithhealaichte	Biadh teth fèin-fhrithhealaichte (nam measg, seirbheis taigh-bìdh)
MV Earra-Ghàidheal	Bàgh nan Uaimhean - Baile Bhòid	✓	Cuibhrichte
MV Eilean Bhòid	Bàgh nan Uaimhean - Baile Bhòid	✓	Limited
MV Eileanan Chaledonia	Àird Rosain - Tràigh a' Chaisteil	✓	✓
MV Fear-cinnidh	An t-Òban Colla Tiriodh Colbhasa Barraigh	✓	✓
MV Coir' Uisg'	Mallaig - Armadal	✓	✗
MV Fionnlagan	Ceann na Creige - Port Ilein / Port Asgaig	✓	✓
MV Gleann Sannaig	An Truthail – Tràigh a' Chaisteil	✓	✓
MV Innse Gall	Ùige - Loch nam Madadh Ùige - An Tairbeart (Na Hearadh)	✓	✓
MV Eilean Arainn	Faochadh	✓	✓
MV Eilean Leòdhais	An t-Òban - Bàgh a' Chaisteil	✓	✓
MV An t-Eilean Muileach	An t-Òban - Creag an Iubhair	✓	✓
MV Loch Fiosa	An t-Òban - Creag an Iubhair	✓	✗
MV Loch Portain	Beàrnaraigh-An t-Òb	✓	✗
MV Loch Siophort	Ullapul-Steòrnabhagh	✓	✓



Soitheach	Prìomh shlighe	Deochan is snaoicean fèin-fhrithealaichte	Biadh teth fèin-fhrithealaichte (nam measg, seirbheis taigh-bìdh)
MV Loch Nibheis	Mallaig-Eige / Eilean nam Muc/ Rùm / Canaigh	✓	✓
MV Rìgh nan Eilean	Mallaig / Loch Baghasdail	✓	✓

Clàr 2 – Goireasan nam port

Suideachadh	Goireas stuth-bìdh	Deochan is snaoicean fèin-fhrithealaichte	Biadh teth fèin-fhrithealaichte (nam measg, seirbheis taigh-bìdh)
Ionad-aiseig Àird Rosain	Ceabain Cofaidh	✓	✗
Ionad-aiseig Tràigh a' Chaisteil	Innealan-reic deochan tetha agus snaoicean	✓	✗
Leathad-luinge Finnsinis	*Cafaidh	✓	✓
Ionad-aiseig Ceann na Creige	Inneal-reic deochan tetha	✓	✗
Ionad-aiseig an Òbain	Innealan-reic deochan tetha agus snaoicean	✓	✗
Ionad-aiseig Tobar Mhoire	*Café Fish	✓	✓
Ionad-aiseig an Truthail	Ceabain Cofaidh	✓	✓
Ionad-aiseig Ullapul	*Inneal-reic deochan tetha	✓	✗

5. Com-pàirteachasan le solaraichean agus solarachadh ionadail

Tha sinn a' toirt taic do sholaraichean ionadail mar chlach-bhunait na ro-innleachd againn airson sheirbheisean bìdh is bùithtean. Tha sinn an geall air solarachadh bho sholaraichean sna h-eileanan agus air a' chosta an iar, agus tha an gealltanais seo chan ann dìreach a' neartachadh eaconmaidhean ionadail ach a' dèanamh cinnteach gu bheil an tairgse againn fìrinneasach, seasmhach agus riochdachail de na sgìrean a tha sinn a' frithealadh.



A' togail lìonra de sholaraichean ionadail

Mar aig 2025, tha sinn ag obair le 66 solaraichean bìdh, dighe is bhùithtean — agus tha 42 dhiubh sin stèidhichte air na n-eileanan, a' riochdachadh 72% den bhonn solarachaidh againn. 'S e an targaid againn sin àrdachadh gu 80% ro dheireadh 2026. Tha an lìonra sholaraichean seo a' ruigheachd 15 diofar eileanan agus tha e a' gabhail a-steach raon eadar-mheasgte de bhathar, bho bhiadh luchd-ciùird agus deochan gu ciùird làmh-dhèanta agus marsantachd bhranndaichte.

Tha cuid de na solaraichean, leithid Island Bakery (Muile), rim faotainn thar a' chabhlaich iomlain, fhad 's a gheibhear feadhainn eile air slighean sònraichte a-mhàin — ann an co-rèir ri feartan sònraichte gach coimhearsnachd. Tha eisimpleirean a' gabhail a-steach Islay Tablet (Ìle), ruma Deer Island (Diùra), agus Hebridean Soap Company (Leòdhas).

Prionnsapalan solarachaidh ro-innleachdail

Tha am modh-obrach againn a thaobh chom-pàirteachasan solarachaidh air a stiùireadh leis na prionnsapalan a leanas:

- Gu h-ionadail an toiseach: A' prìomhachasadh sholaraichean sna h-eileanan agus air a' chosta an iar far a bheil sin so-dhèanta.
- Càileachd agus cò às a tha stuthan-bìdh: A' dèanamh cinnteach gu bheil a h-uile bathar a' coileanadh inbhean àrda a thaobh càileachd, so-lorgachd agus taisbeanadh.
- Solarachadh cothromach agus trid-shoilleir: A' com-pàirteachadh sholaraichean tro phròiseasan a tha fosgailte, gèilleach agus fallain a thaobh ionmhais
- Buannachd coimhearsnachd: A' toirt taic do ghnòthachasan beaga, a' cur air adhart dearbh-aithne roinneil agus a' cur ri ath-leumachd eaconamach ionadail

Tha sinn cuideachd a' sireadh chothroman gus bathar a cho-leasachadh le solaraichean, na stòiridhean aca a chur air adhart tro na seanailean margaideachd againn agus gan taisbeanadh ann an àrainneachdan bùtha air-bòrd agus sa phort.

Amalachas thar shlighean

Tha am plana sheirbheisean bìdh agus bùithtean airson gach slighe a' gabhail a-steach bathar agus solaraichean buntainneach don t-slighe sin. Tha seo a' dèanamh cinnteach gum fairich custamairean ceangal firinneasach do na h-àitichean trom bi iad a' siubhal — co-dhiù a bheil iad a' gabhail tlachd air-bòrd à snaoic a chaidh a dhèanamh gu h-ionadail no a' ceannach tiodhlac-ciùird a chaidh a chruthachadh air an eilean air an robh iad dìreach a' tadhal.

Far an gabh a dhèanamh, tha roghnachadh sholaraichean ann an co-rèir ri faotainneachd ràitheil agus ris an iarrtas air gach slighe shònraichte, a' dèanamh cinnteach gu bheil an tairgse againn fhathast ùr, buntainneach agus so-dhèanta a thaobh obrachadh.

A' toirt taic do fhaicsinneachd sholaraichean

Tha sinn gu gnìomhach a' cur air adhart na solaraichean againn tro:

- Soidhnichean air-bòrd agus leubaileadh bathair
- Iomairtean didseatach agus mheadhanan sòisealta
- Stòiridhean air an innse le tosgairean bhùithtean



- Pod-chraolaidhean agus co-obrachaidhean le luchd-brìgh

6. Eòlas chustamairean agus fios air ais

Tha an t-amas gum bi sinn a' lìbhrigeadh seirbheis bìdh is bhùithtean de dh'àrd-chàileachd aig teas-meadhan ar gealltanais a bhith a' leasachadh gach turas. Aig Cailleanach Mac a' Bhriuthainn, tha sinn ag aithneachadh gu bheil dùilean chustamairean a' sìor-atharrachadh — agus gu bheil fios air ais deatamach gus cumadh a thoirt do sheirbheisean a tha buntainneach, ion-ghabhalach agus sàr-mhath gu cunbhalach.

Seirbheis air a togail timcheall air a' chustamair

Tha sinn air an tairgse bìdh is bhùithtean againn a dhealbhadh gus coinneachadh ri feumalachdan nan custamairean eadar-mheasgte againn, a' gabhail a-steach luchd-còmhnaidh eileanach, coimiutairean, luchd-siubhail air saor-làithean agus luchd-turais eadar-nàiseanta. Tha sinn a' freagarrachadh chruthan seirbheise, raointean bathair agus stoidhlean taisbeanaidh a rèir seòrsaichean cuairte, comasan shoithichean agus pròfaidhean luchd-siubhail — a' dèanamh cinnteach gu bheil a h-uile custamair a' faireachdainn gu bheil meas againn orra agus gan luachadh.

Tha sinn cuideachd ag aithneachadh gu bheil eòlas a' chustamair a' dol fada nas fharsainghe na an tar-ghnìomh fhèin. Bhon àm a tha neach-siubhail ag inntrigeadh a' phuirt gus an t-àm a ruigeas iad air tìr, tha na seirbheisean bìdh is bùithtean againn a' cur ris an fhaireachdainn iomlan a tha aig a' chustamair mun turas. 'S ann air an adhbhar sin a tha sinn a' cur fòcas air:

- Com-pàirteachadh criutha a tha càirdeil agus eòlach
- Fiosrachadh-bathair a tha soilleir agus ruigsinneach
- Àrainneachdan seirbheise a tha glan agus air an deagh thaisbeanadh
- Lìbhrigeadh seirbheise a tha èifeachdach agus so-fhreagrach

Criutha mar thosgairean brannd

Tha dreuchd chudromach aig na sgiobaidhean air-bòrd againn ann a bhith a' toirt cumadh do eòlas a' chustamair. Tha sinn a' tasgadh ann an trèanadh agus leasachadh gus dèanamh cinnteach gu bheil luchd-obrach misneachail a thaobh eòlas bathair, sàbhailteachd bìdh, mothachadh aileirdseinean agus seirbheis chustamairean. Thathar a' brosnachadh luchd-obrach sheirbheisean bìdh is bùithtean a bhith a' co-phàirteachadh stòiridhean mu sholaraichean, a' cur air adhart bathar ionadail agus a' bruidhinn ri luchd-siubhail ann an dòigh a tha ann an co-rèir ri luachan a' bhrannd againn.

Tha am modh-obrach seo, far a bheilear a' cur 'daoine air thoiseach', gar cuideachadh a bhith a' togail earbsa, a' meudachadh riarachas agus a' cruthachadh amannan ion-chuimhneachaidh airson nan custamairean againn.

Ag èisteachd agus ag ionnsachadh

Tha sinn a' sireadh fios air ais bho chustamairean gu gnìomhach tro iomadh seanail, a' gabhail a-steach:

- Cairtean bheachdan air-bòrd



- Suirbhidhean didseatach agus foirmean fios air ais ceangailte ri QR
- Com-pàirteachadh mheadhanan sòisealta
- Fòrman chustamairean agus buidhnean luchd-ùidhe

Thathar a' dèanamh lèirmheas air fios air ais gu cunbhalach agus thathar ga chleachdadh gus leasachaidhean seirbheise, roghnachadh bathair agus atharrachaidhean obrachaidh fhiosrachadh. Tha sinn cuideachd a' co-phàirteachadh gheur-bheachdan chustamairean le solaraichean agus criutha gus dèanamh cinnteach gu bheil modh-obrach co-òrdanaichte ann a thaobh leasachadh leantainneach.

Far a bheil fios air ais a' nochdadh raointean leasachaidh, tha sinn a' freagairt gu luath agus gu trìd-shoilteir. Faodaidh seo gabhail a-steach:

- Ag atharrachadh raointean bathair a rèir iarrtas no feumalachdan daitheid
- A' meudachadh shoidhnichean no feartan ruigsinneachd
- Ag ath-sgrùdadh chruthan seirbheise gus seòrsaichean chuairotean-siubhail a fhreagarrachadh nas fheàrr
- A' toirt seachad trèanadh no taic a bharrachd do chriuthaichean

Tha sinn cuideachd a' comharrachadh fios air ais deimhinneach — a' cleachdadh theisteanasan bho chustamairean, puist mheadhanan sòisealta agus stòiridhean air-bòrd gus brosnachadh a thoirt do na tha ag obair gu math agus aithneachadh a thoirt do dh'oidhirpean ar sgiobhaidhean.

A' tomhas riarachas

Tha riarachas chustamairean ga thracadh tro chomharran coileanaidh structaraichte, a' gabhail a-steach:

- Sgòr Fàbharachd Lom (NPS)
- Reataidhean riarachais sheirbheisean bìdh is bùithtean
- Com-pàirteachadh le seanailean fios air ais
- Meatraigean airson ath-cheannach agus ìrean-chleachdaidh bathair

Tha na comharran seo gar cuideachadh a thuigsinn dè tha cudromach do na custamairean againn agus tha iad a' dèanamh cinnteach gu bheil na seirbheisean bìdh is bùithtean againn a' leantainn orra ag atharrachadh ann an co-rèir ri dùilean.

Tha seo an dà chuid a' cur ri eòlas a' chustamair agus a' cuideachadh gus pròfaidh ghnothachasan eileanach àrdachadh agus ath-chom-pàirteachadh a bhrosnachadh an dèidh an turais.

7. Tomhas coileanaidh agus Prìomh Chomharran Coileanaidh (KPIs)

Tha e deatamach gu bheil tomhas coileanaidh èifeachdach againn gus dèanamh cinnteach gu bheil na seirbheisean bìdh is bùithtean againn a' libhrigeadh luach do chustamairean, do choimhearsnachdan agus don ghnothachas. Tha sinn a' cur an gnìomh modh-obrach



structaraichte airson sùil a chumail air càileachd sheirbheisean, air buaidh choimeirsealta agus air riarachas chustamairean — le bhith a' cleachdadh gheur-bheachdan, air an dràibheadh le dàta, gus co-dhùnaidhean fhiosrachadh agus leasachadh leantainneach a phutadh air adhart.

A' tomhas na tha cudromach

Tha an lìonra coileanaidh againn air a dhealbhadh gus measadh a dhèanamh an dà chuid air èifeachdas obrachaidh agus air fios-faireachdainn a' chustamair. Tha e a' gabhail a-steach measgachadh de chomharran uimhireil agus comharran càileachdail, a' còmhachadh:

- Riarachas chustamairean
 - › Sgòr Fàbharachd Lom (NPS)
 - › Reataidhean riarachais sheirbheisean bìdh is bùithtean
 - › Uiread de dh'fhios air ais agus anailiseachd fhaireachdainn
- Coileanadh coimeirsealta
 - › Reicean bùtha a rèir slighe agus seòrsa bathair
 - › Teachd-a-steach bho sheirbheisean bìdh agus ìre-chleachdaidh a rèir cruth seirbheise
 - › Marghan bathair agus tabhartas an t-solaraiche
- Lìbhrigeadh obrachaidh
 - › Faotainneachd seirbheise agus cunbhalachd thar shlighean
 - › Gèilleadh ri riaghailtean sàbhailteachd bìdh agus aileirdseinean
 - › Ìrean coileanaidh airson trèanadh luchd-obrach agus ìrean comais
- Buaidh bho sholarachadh gu h-ionadail
 - › Ceudad de sholaraidhean a tha stèidhichte sna h-eileanan
 - › Uimhir agus luach de bathair a chaidh a reic a fhuaireadh gu h-ionadail
 - › Meatraigean airson com-pàirteachadh agus cumail sholaraidhean

Tional dàta agus aithriseadh

Tha dàta coileanaidh ga thional tro choimeasgachadh de shiostaman is seanailean, a' gabhail a-steach:

- Àrd-ùrlaran EPOS agus malairt-d
- Suirbhidhean chustamairean agus innealan fios air ais air-bòrd
- Aithrisean sholaraidhean agus deas-bhùird solarachaidh
- Beachdan-sùla criutha agus sgrùdaidhean obrachaidh

Tha lèirmheas ga dhèanamh air an dàta seo gu cunbhalach le sgiobaidhean ann an seirbheisean bìdh is bùithtean agus sgiobaidhean coimeirsealta agus eòlas chustamairean, agus tha toraidhean gan co-phàirteachadh thar roinnean gus taic a thoirt do phlanadh co-òrdanaichte agus fineachadh seirbheise.



Leasachadh leantainneach

Tha sinn a' cleachdadh modail "deuchainnich agus ionnsaich" thar a h-uile gnìomhachd sheirbheisean bìdh is bùithtean. Tha seo a' gabhail a-steach:

- A' deuchainneachadh bathar ùr agus cruthan seirbheise ùra
- A' deuchainneachadh A/B airson susbaint a thaobh thairgsean agus airson co-dhealbhachd
- A' dèanamh lèirmheas air treandaichean coileanaidh ràitheil
- A' freagairt ri fios air ais bho chustamairean agus criutha ann am fìor-àm

Tha geur-bheachdan bho na gnìomhachdan seo gan cleachdadh gus planaichean atharrachadh airson shlighean, gus com-pàirteachasan solarachaidh ùrachadh agus cumadh a thoirt do thasgadh san àm ri teachd ann an goireasan, siostaman agus trèanadh.

Cunntachalachd agus trid-shoilleireachd

Tha a h-uile KPI ann an co-rèir ris na pròiseasan nas fharsainge againn airson planadh gnothachais. Tha coileanadh ga thracadh fa chomhair thargaidhean aontaichte agus tha lèirmheas ga dhèanamh orra tro dheas-bhùird mìosail, lèirmheasan seirbheise ràitheil agus cearcallan aithrisidh bliadhnail.

Tha sinn an geall air trid-shoilleireachd a thaobh mar a tha sinn a' tomhas soirbheachas — a' dèanamh cinnteach gu bheil na seirbheisean bìdh is bùithtean againn fhathast cunntachail, cosg-èifeachdach agus so-fhreagrach ri feumalachdan nan custamairean is coimhearsnachdan againn.

8. Co-dhùnadh

Tha am plana seo a' cur an cèill am modh-obrach againn gus tairgse a lìbhrigeadh a tha cunbhalach, de dh'àrd-chàileachd agus cuimsichte air a' chustamair thar a h-uile shlighe is suidheachadh. Tro choimeasgachadh de bhathar a fhuairteachd gu h-ionadail, cruthan seirbheise freagarraichte agus lìbhrigeadh leis a' chustamair aig a' mheadhan, tha sinn ag amas gum bi sinn a' cur ri gach turas — an dà chuid air-bòrd agus air tìr.

Tha an gealltanais againn gum bi sinn a' toirt taic do sholaraidhean sna h-eileanan agus air a' chosta an iar a' dèanamh cinnteach gu bheil na seirbheisean bìdh is bùithtean againn ann an co-rèir ri nàdar agus cultar nan coimhearsnachdan a tha sinn a' frithealadh. Le bhith ag amalachadh fios air ais, a' tasgadh ann an leasachadh chriuthaichean agus a' cumail suas inbhean obrachaidh àrda, tha sinn a' leantainn oirnn ag atharrachadh na tairgse againn a rèir dùilean chustamairean agus prìomhachasan ro-innleachdail.

Tha plana seirbheise mionaideach a' toirt taic do gach slighe, a' comasachadh trid-shoilleireachd, freagairteachd agus leasachadh leantainneach. Tha coileanadh ga thomhas tro Phrìomh Chomharran Coileanaidh (KPIs) soilleir, agus tha geur-bheachdan chustamairean gan cleachdadh gus lìbhrigeadh fhìneachadh, gus com-pàirteachasan a neartachadh agus gus dèanamh cinnteach gu bheil luach an airgid ann.

A' coimhead air adhart, tha am fòcas againn fhathast air seirbheisean bìdh is bùithtean a lìbhrigeadh a tha fìrinneasach, ion-ghabhalach agus air am freumhachadh ann an Alba — seirbheis a tha a' toirt taic do eaconamaidhean ionadail, a tha ann an co-rèir ri luachan a' bhrannid againn agus a tha a' cur ri turas a' chustamair thar cheann ann an dòigh bhrìoghmhor.



Còmhla, tha sinn a' leasachadh gach turas — tro chàileachd, coimhearsnachd agus gealltanais co-roinnte do shàr-mhathas.