

# Lyssna på Lund

## Övningshäfte

VISIT  
LUND



# Innehåll

Avsnitt 1: Introduktion till värdskap.....	1
Sammanfattning och medskick.....	1
Övningar.....	2
Avsnitt 2: Det fysiska värdskapet.....	3
Sammanfattning och medskick.....	3
Övningar.....	4
Avsnitt 3: Det digitala värdskapet.....	5
Sammanfattning och medskick.....	5
Övningar.....	6
Avsnitt 4: Vårt beteende kring värdskap.....	7
Sammanfattning och medskick.....	7
Övningar.....	8

Har du frågor eller funderingar om utbildningen, övningshäftet eller bara vill veta mer om värdskap? Välkommen att kontakta Helena Görtz, turismutvecklare på Visit Lund: [helena.gortz@visitlund.se](mailto:helena.gortz@visitlund.se)

Utbildningen riktar sig till dig inom besöksnäringen och handeln i Lund med syftet att ge en ökad förståelse för vad det innebär att vara en god ambassadör. Utbildningen är framtagen i samarbete med Handelsföreningen i Lund.

# Avsnitt 1: Introduktion till värdskap

Gäster: Oskar Peterson, Grand Hotel Lund och Hotel Lundia, Måns Friberg, Forenom & Helena Görtz, Visit Lund.

## Sammanfattning

Värdskap är allt det vi gör medvetet för att få människor att känna sig väntade och välkomna till oss som plats, verksamhet och personer. Arbetet med värdskap behöver genomsyra hela organisationen och bör vara en utpekad strategisk riktning för att få genomslagskraft.

Alla vi som finns på en plats representerar hela tiden både oss själva och vår plats. Det är viktigt att förstå att vi är en del av en plats och att vårt agerande direkt reflekterar tillbaka på Lund som plats.

## Medskick från gästerna

- Börja bygga internt – prata om det som är positivt, det skapar en stolthet direkt!
- Våra gäster framhåller vikten av att se värdskapet som en försäljningsfördel som ger positiva ringar på vattnet både inom och utanför den egna organisationen.
- Våga vara personlig i ditt värdskap. Både i det digitala som fysiska värdskapet, det skapar verkligt förtroende.
- Därtill menar våra gäster att det är en framgångsfaktor att våga vara generös i hur du tipsar om andra och annat på din plats, även om du egentligen ser de som konkurrenter. Har du inte plats för gästen eller säljer det som efterfrågas, våga tipsa om vem som har det!



# Övningar för att stärka värdskapet i din verksamhet

- Se till att skapa en så bra start på dagen som möjligt. Möt dig själv, de du lever med och dina medarbetare med nyfikenhet och en känsla av det kommer bli en bra dag. Ett “God Morgon” och ett ögonblicks ögonkontakt kan betyda mer än du tror.
- Se över och fundera på om ert försäljningsarbete kan präglas av värdskap i större utsträckning än idag.
- Håll en enkel samling med era medarbetare på temat värdskap och hur mycket varje enskild individ kan påverka genom sitt eget beteende (Visit Lund förser er gärna med inspiration kring hur samlingen kan utformas).
- Gör en inventering kring huruvida ert digitala värdskap och ert fysiska matchar. Det gäller att leverera en likvärdig upplevelse oavsett om någon möter er i den fysiska eller digitala världen (se mer om det digitala värdskapet i avsnitt 3).

Vad är bra värdskap för dig? Skriv ned två-tre arbetsuppgifter/saker som du gör i din vardag och som representerar ett bra värdskap för dig.

Besök din favorit butik/plats och skriv ned två-tre saker kopplat till värdskap som du tycker butiken/platsen har lyckats med. Tänk till på om det är något du kan ta med dig i ditt värdskap eller något du kan implementera på din arbetsplats. *Exempel: Känslan på platsen, första intrycket, bra välkomnande med ögonkontakt och leende.*

# Avsnitt 2: Det fysiska värdskapet

Gäster: Amanda Hessle, Vårdskapsbyrån & Sofia Wilén, Tehuset Java

## Sammanfattning

Förstå vikten av att det fysiska mötet med andra människor är en möjlighet att bygga varumärke, ge medarbetarna mer arbetsglädje och få mer lojala kunder och besökare. Vi berör även utmaningen i när situationer inte blir som vi tänkt och hur detta kan hanteras.

Vi lyfter även frågan kring vikten av gott värdskap i takt med att fler fysiska turistbyråer försvinner. Och sist men inte minst – vikten av att vara förberedd på en mängd olika situationer som man som plats eller verksamhet kan hamna i.

## Medskick från gästerna

- Våra gäster tipsar om att ständigt bära värdskapet med sig, att fira segrar som görs i verksamheten och på platsen eller något så enkelt som att ha värdskap som tema på fikarasten emellanåt.
- Var tydlig med hur ni vill att era kunder ska uppfatta er, så medarbetarna förstår hur viktiga de är för helheten.
- Fundera igenom vilken typ av situationer ni kan hamna i och hur ni kan bemöta detta och se till att medarbetarna bär detta med sig varje dag.
- Se över hur ni arbetar i det korta perspektivet, till exempel hur ni bemöter de som kommer till er plats för första gången och som ni hoppas ska bli en återkommande kund eller besökare.
- Se över det långa perspektivet. Hur bemöter och kanske även belönar ni era stammissar?

# Övningar för att stärka värdskapet i din verksamhet

- Skapa en enkel fysisk lista över era FAQ (frequently asked questions/vanliga frågor) för er verksamhet. På det sättet kan ni enkelt låta nya medarbetare eller säsongsanställda skina i sitt värdsvarsarbete gentemot era kunder, besökare eller samverkanspartners.
- De viktigaste personerna att prioritera är medarbetarna! Att ständigt peppa, utbilda och inspirera medarbetarna så att de trivs och utvecklas, det ger ett gott värdsvars såväl inom som utanför organisationen. Fundera över hur ni gör detta och hur ni skulle kunna göra det framåt.
- Fundera på varför era gäster/kunder väljer just er och arbeta därifrån med er utveckling. Kanske är ett första steg att faktiskt fråga när ni har besökaren/kunden framför er och var sedan beredda att skapa verklig förändring för att vässa ert erbjudande ytterligare. Hur kan man hjälpa medarbetarna att vara flexibla och lösningsorienterade?

Hur tror du att dina besökare/kunder uppfattar dig? Skriv ned två-tre saker som känns typiska för dig i ditt kroppsspråk eller ansiktsuttryck. Ta gärna hjälp från en vän, familjemedlem eller kollega.

Var det något du blev uppmärksam på i tidigare fråga som du känner att du kan utveckla, tänka på eller ta bort?

# Avsnitt 3: Det digitala värdskapet

Gäster: Chrille Peterson, Sprint Works & Angelica Gustafsson, Visit Skåne

## Sammanfattning

Vi berör det digitala värdskapet, vad det innebär, är det viktigt och hur ska vi välja var vi vill leverera digitalt värdskap. Hur hanterar vi utmaningar i den digitala världen och hur viktig är egentligen en recension.

Därtill berör vi frågan kring att anpassa sitt digitala värdskap efter olika målgrupper och kulturer.

## Medskick från gästerna

- Fundera över vem er målgrupp är och om de har ett speciellt språkbruk, bildmanér, teknisk kompetens, inställning till bokningsvillkor etc. Se till att kommunicera på sätt som målgruppen känner igen!
- Skaffa en plan och strategi för hur, var och varför ni ska synas digitalt. Ni behöver inte synas överallt – men ni behöver ha en plan.
- Google My Business är viktigast av plattformarna, det är i mångt och mycket din nya startsida.
- En dålig recension raderar inte ut en massa goda! En negativ recension som blir proffsigt bemött är verkligen gott värdskap. Tänk på att du inte bara svarar den missnöjda kunden utan också alla potentiella besökare som går in och läser.

# Övningar för att stärka värdskapet i din verksamhet

- Kartlägg kundresor. Fråga dina besökare (ofta i det fysiska rummet) hur de hittade dig och lägg sedan pusslet för hur din digitala närvaro ska se ut.
- Inventera digitala kanaler. Våga testa olika plattformar eller läs åtminstone in dig så du förstår deras beteenden och välj sedan vad som passar dig.
- Skapa samsyn. Se till att din digitala upplevelse motsvarar din fysiska.
- Sätt rutiner i organisationen. Missa inte viktiga förfrågningar på grund av hög arbetsbelastning, skapa bra mallar för ert arbete som kan vara en hjälp för att kunna svara/publicera/kommunicera snabbt.
- Mät förbättringar kontinuerligt och revidera ditt upplägg vid behov.

Matchar värdskapet på plats och digitalt med varandra? Skriv upp tre saker som sammanfattar hur du tror värdskapet i din butik/hotell/plats uppfattas.

Låt en vän eller familjemedlem gå in på den digitala kanal din arbetsplats använder mest. Vilken känsla kopplat till värdskap får personen? Matchar de två listorna varandra?



# Avsnitt 4: Vårt beteende kring värdskap

Gäster: Katarina Graffman, InCulture & Helena Görtz, Visit Lund

## Sammanfattning

Vi pratar om mänskliga beteenden och hur man inom sin roll för värdskap kan förhålla sig till detta. Vi berör frågan kring hur vi agerar vid utmaningar både i en intern roll bland personer vi känner men också externt med personer vi inte har någon relation till. Och varför vi människor inte alltid gör som vi säger att vi ska.

## Medskick från gästerna

- Utgå inte från att människan är rationell. Det är många saker som påverkar oss och våra beteenden, såsom gruppptryck etc.
- Ta ett steg tillbaka vid en utmaning, fundera över vad för beteende som kan ligga bakom snarare än att gå i affekt.
- Laga inte det som inte är trasigt. Uppmuntra positiva beteenden och allt det som ni gör som redan är bra.
- Bär med er att en gäst kan ha upplevt 9 positiva saker och 1 negativ, men endast kommunicerar/recenserar den enda dåliga.
- Organisationer med en stark och frisk kultur och gemenskapshetskänsla ger mer nöjda medarbetare, vilket ger ett bättre externt värdskap.

# Övningar för att stärka värdskapet i din verksamhet

- Var snabb i att agera på en utmaning! Vi människor glömmer snabbt och eftersom vi ofta minns negativa saker i större utsträckning finns en tendens att fokusera på det. Genom att snabbt bemöta en utmaning får vi större chans att få veta den riktiga orsaken till personens agerande.
- Sätt era rutiner för verksamheten och se till att värdskapet på riktigt genomsyrar hela er organisation. Kultur trumfar strategier.
- Öka din kunskap om människorna och deras beteenden. Studera och observera i högre grad än att bara ställa frågor och hämta in svar.
- Arbeta gärna med nudging – att “knuffa” människor i en önskad riktning.

När det inte blir som man har tänkt sig. Tänk tillbaka till en situation då du har känt att du inte fått ett bra bemötande/värdskap. Skriv upp tre saker som sammanfattar vad som var dåligt.

Tänk till på hur du skulle agerat. Är det något du kan utveckla i ditt sätt att hantera liknande situationer som kan ske i din vardag?