

Att välkomna med värdskap

På KFS seminarium ” att skapa ett bra arbetsklimat” talade personalchef Katarina Nilsson från X-trafik om hur det interna samarbetsklimatet i företaget påverkats av att man arbetar aktivt med konceptet ”Värdskapet”. Konceptet har med kundbemötande att göra men om man ska tillämpa värdskap externt så måste samma principer användas också internt. Detta sätter avtryck i bemötandet chef-medarbetare och i hur vi som medarbetare är mot varandra.

Följande text från år 2010 presenterar X-trafik som gott exempel:

”Det handlar om att tillsammans skapa ett mer välkomnande företag och det är skillnad på att ge service och att ha värdskap, säger Frida Olsson som tillsammans med sin chef på X-trafik i Söderhamn introducerade konceptet Värdskap i företaget. Värdskap är ett förhållningssätt och en attityd som man alltid bär med sig till skillnad från service som är något som man kan ge mer mekaniskt.

Hur får man personalen, kunder och entreprenörer att känna sig välkomna och hur välkomnar man sig själv? X-trafik startade år 2007 en Värdskapsgrupp och ungefär hälften av företagets trettio anställda ville vara med i den. Man utgick ifrån boken ” Det goda värdskapet” som lästes av alla i gruppen (www.vardskapet.se) och började tala med varandra om konsten att få människor att känna sig välkomna. Gruppen träffades en gång i månaden och inför varje möte läste man också ett kapitel i boken.

Det kom även att handla om hur vi gör det interna klimatet välkomnande, berättar Frida Olsson. Sådant som att bli sedd, respekterad och bekräftad eller ibland bara så enkla saker som att säga hej när man kommer och hejdå när man går. Gruppen kunde också lyfta svåra frågor som till exempel hur man blir av med det dolda och ibland omedvetna skitsnacket som finns på de flesta arbetsplatser. Man tillförde också litteratur inriktad på beteendefrågor i grupparbetet och efter hand har ett ”värdskapetsbibliotek” skapats där X-trafik har böcker och skrifter om värdskap och bemötande.

2008 hade nyfikenheten bland de som stod utanför gruppen blivit så stor att vi bjöd in en föreläsare som pratade om värdskap inför hela personalgruppen, fortsätter Frida Olsson. I och med det tog tankarna om värdskap rejäl fart i hela företaget. X-trafik är länstrafikbolaget i Gävleborgs län. Man samordnar, upphandlar och informerar om kollektivtrafiken i länet. Nu ställde man sig också frågan; hur kan vi inspirera våra entreprenörer att dela vår syn på service och värdskap?

Det blev en naturlig fortsättning att se närmare på hur X-trafik välkomnar sina entreprenörer, ägare och gäster. Frida Olsson berättar om förbättringar i allt från skyltning vid entrén och bättre ringklocka på dörren till en översyn av hur det ser ut i lokalerna. Och det viktigaste, påpekar Frida, är att våra besökare ska känna sig välkomna och inte som om de kommer och stör oss. Vi ska finna det som blir rätt för varje besökares behov.

Hur finner man det som blir rätt för varje besökare? Frida Olsson illustrerar det med ett exempel från en annan verksamhet. Tänk dig att du går till receptionen på hotellet för att be dem beställa en taxi till flygplatsen åt dig. Antingen gör receptionisten bara det hon blir tillfrågad om eller också ser hon hela ditt behov och säger ” jag kan beställa din taxi, men vet du att flygbussen stannar precis utanför ingången till hotellet?”

I januari 2009 började Frida Olsson att skriva ”Veckans Värdskap”, ett mejl som varje måndag går ut till alla anställda. Syftet med det är att inspirera och bibehålla tankar om värdskap. Under hösten genomfördes en utbildning i det nya betalsystemet, där alla entreprenörers buss- och tågförare medverkade. Då passade vi på att samtidigt erbjuda dem en föreläsning om Värdskap, säger Frida. Det gäller att vara uthållig och arbeta in konceptet bit för bit.

Idag är värdskap något som alla på X-trafik pratar om, rapporterar Frida Olsson. Det finns i allting vi gör. Vi märker att vi har blivit bättre på att samarbeta, se helheten och se varandra. Och vi vill bli ännu bättre!”