

bollnäs
☺

En liten handbok om

VÄRDSKAP

KONTRASTERNAS LANDSKAP
Ålska

HÅLSINGLAND

SEDAN 1560

BOLLNÄS KOMMUN



Vårt fina värdskap i Bollnäs

"En trevlig liten plats i hjärtat av Hälsingland"

"Världens bästa stad med härliga människor och nära till allt"

"Här finns allt man behöver"

"Staden vid älven genom hela landskapet - Ljusnan"

"Det är enkelt att älska Bollnäs"

"Bollnäs - det enkla med guldkant"

"Universums mittpunkt"

Hej!

Välkommen till en liten skrift om värdskap. Här hittar du tips och råd om hur du kan skapa värdskapsmagi, som gör att besökaren inte bara trivs i vårt Bollnäs och får oförglömliga minnen här, utan också gärna och snart kommer tillbaka.

Förutom bra service på boendeanläggningar, i restauranger, butiker, offentliga platser och verksamheter inom kommunen så är det just atmosfären på en plats som gör att vi trivs och mår bra.

- *Vi trivs när vi blir bemötta på ett välkomnande sätt.*
- *Vi trivs när vi blir överraskade och upplever det lilla extra.*
- *Vi trivs när våra förväntningar inte bara uppfylls, utan också överträffas.*
- *Vi trivs när vi är glada och känner oss uppskattade.*



Och det är just så vi vill att våra besökare och vi själva ska känna här på vår fantastiska plats i hjärtat av Hälsingland. Låt oss tillsammans stärka vårt redan fina värdskap.

Den här skriften ger dig inspiration om besökarens hela värdskapsresa: Från att besökaren sitter hemma i soffan och funderar på en kommande semester, tills den anländer till Bollnäs och så småningom åker hem igen och berättar om alla härliga Bollnäs-upplevelser för nära och kära.

Lycka till!

Tack för att du med stolthet tar hand om Bollnäs besökare på ett så föredömligt sätt!



Där värdskap börjar

Att kunna ha ett fint värdskap gentemot våra besökare kräver en del förutsättningar. Den absolut viktigaste av dessa förutsättningar är... vi själva!

Det är vårt egna välbefinnande och hur gott vi trivs på och med vår arbetsplats, med våra kollegor och med det vi erbjuder våra besökare som är grunden i vårt värdskap.

Låt oss säga så här: Har vi ett fint internt värdskap ute i våra verksamheter och även i Bollnäs i stort, så blir det så mycket både roligare och enklare att skapa ett externt värdskap gentemot våra besökare.

Hur ser vi själva på vår plats? Hur pratar vi om den?
Råder en fin arbetsatmosfär och en god stämning på våra arbetsplatser/föreningar?

”Åh, jag vill åka tillbaka till Bollnäs – Bollnäsborna, de är så trevliga och tillmötesgående”


Fem tips som stärker det interna värdskapet

- ① Se till att finnas till hjälp för dina kollegor, om hjälp behövs.
- ② Se till att det finns ett tydligt ramverk kring arbetet. Det skapar en trygghet hos alla anställda, inte minst nyanställda och sommarpersonal.
- ③ Ta fram ett FAQ-dokument för internt bruk, med återkommande frågor som besökarna ställer när de kommer till er verksamhet.
- ④ Var stolt över just din plats i Bollnäs, och våga visa din stolthet.
- ⑤ Ha kul och var inte rädd att låta besökaren se och veta att ni har kul på jobbet.

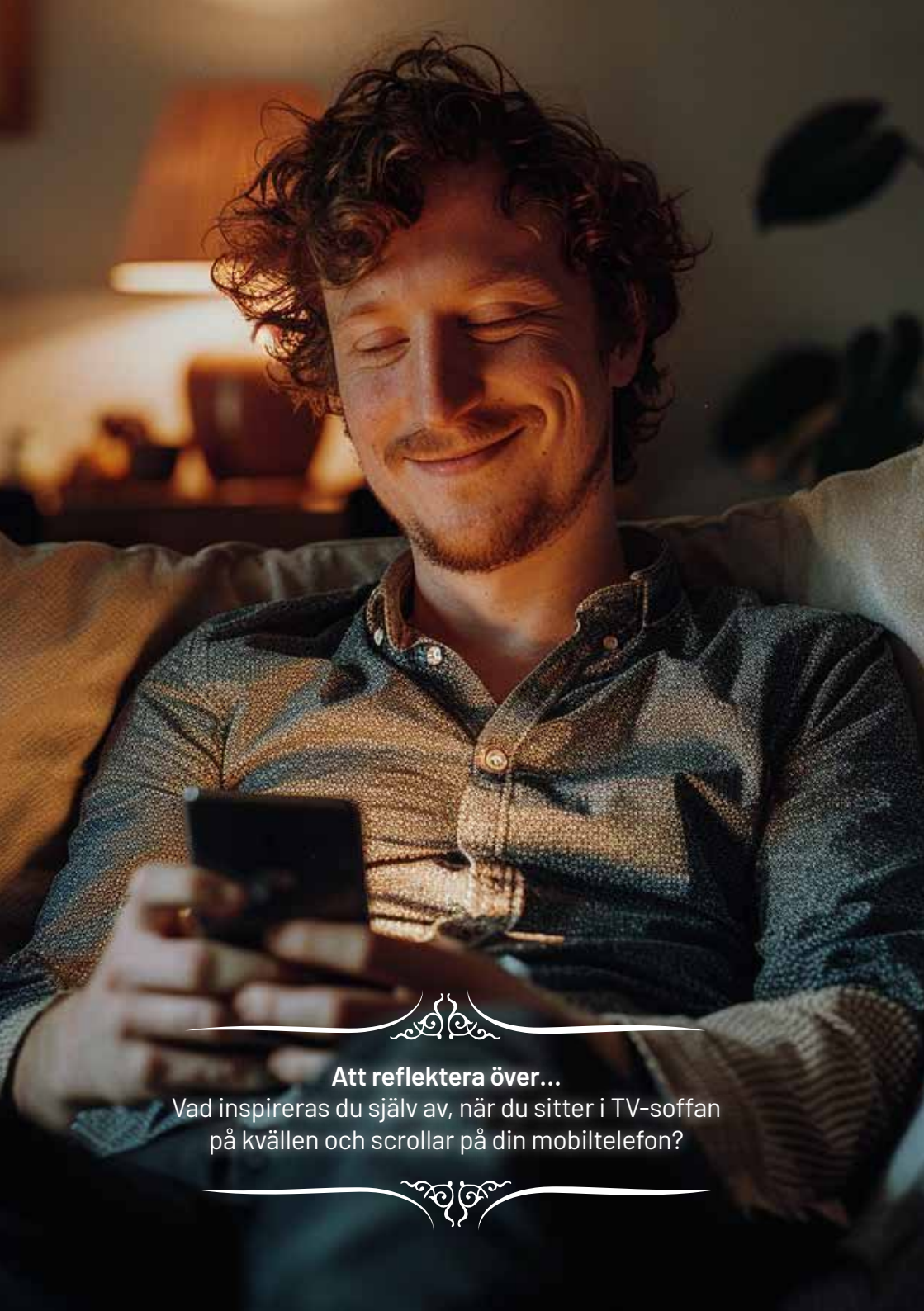


Att reflektera över...

Vad kan DU bidra med på din arbetsplats/förening, för att skapa en glädjefylld atmosfär?







Att reflektera över...

Vad inspireras du själv av, när du sitter i TV-soffan på kvällen och scrollar på din mobiltelefon?

Det digitala värdskapet – konsten att fånga besökarens hjärta.

Vårt samhälle har blivit alltmer digitalt och även våra besökare både letar information om oss och blir inspirerade att besöka oss medan de sitter i tunnelbanan på väg till jobbet eller hemma i TV-soffan på kvällen, scrollandes på mobiltelefonen eller laptoppen.

Det ger oss stora möjligheter att fånga besökarens hjärta och inspirera till en vistelse hos oss! Men det gäller att tänka värdskap även på våra hemsidor och sociala kanaler.

”När jag kom fram kändes det som att komma till en välkänd plats. Lite som att komma hem.”

Det digitala värdskapet består av tre olika delar:

Inspiration – lockande beskrivningar samt bilder som ibland säger mer än tusen ord.

Information – praktisk information som öppettider, vägbeskrivningar, FAQ mm.

Kommunikation – snabba svar, bemötande av recensioner samt interaktioner på sociala medier, mejlsvår.

Sju tips för ert digitala värdskap

Tips som skapar bra upplevelser, sparar tid i er verksamhet, skapar merförsäljning och ökar möjligheten att besökaren kommer tillbaka till er, till oss, i ett annat sammanhang eller under en annan årstid.

- ① *Skapa en gemensam plan kring hur ni vill kommunicera med era gäster i digitala kanaler – språk, tonalitet samt att bjuda in till dialoger.*
- ② *Arbeta efter en strategi kring era digitala kanaler som hemsidan, sociala kanaler, e-post mm, och utse gärna någon/några som har huvudansvaret.*
- ③ *Bjud på er själva när ni inspirerar online, och se till att leveransen motsvarar det ni förmedlar online.*
- ④ *Gör det enkelt för besökaren att göra en bokning – ju enklare det är att boka, desto högre är chansen att besökaren snart är hos er.*
- ⑤ *Se till att all väsentlig information finns på er hemsida – helt enkelt allt som era besökare behöver veta inför besöket eller vistelsen hos er.*
- ⑥ *Tipsa om och länka till varandra – det ger inte bara besökaren inspiration att stanna lite längre för att kunna uppleva ännu mer, det förmedlar också en stark samverkanskänsla – något som besökaren tveklöst kommer att lägga märke till.*
- ⑦ *Klappa varandra lite på axeln, ett fint digitalt värdskap kräver mycket av oss, så se till att fira lite ibland.*



Det fysiska värdskapet – när besökaren är på plats.

Tänk så roligt att besökaren har bestämt sig för en vistelse i Bollnäs. Nu gäller det att leverera ett fysiskt värdskap, som verkligen får besökaren att känna sig välkommen – på en helt ny nivå.

Det fysiska värdskapet går till viss del att jämföra med vad vi ibland också kallar bra service.

Några exempel av ett fint fysiskt värdskap är följande:

- *Att det är rent och snyggt.*
- *Att det finns en tydlig skyltning.*
- *Att personalen/funktionärerna bär namnskyltar i den mån det går.*
- *Att informationsblad/meny finns översatt till andra språk.*
- *Att det finns barnstolar att låna (i restaurangen/på boendet)*
- *Att maten serveras i tid.*
- *Att bli sedd och inte behöva vänta för länge på service (i kön/i butiken/på parkeringen)*

Ja... helt enkelt allt som besökaren upplever fysiskt på plats när den kommer till oss. Egentligen finns det inga begränsningar kring vårt fysiska värdskap – det går att anpassa till olika målgrupper, marknader, årstider och säsonger. Ja, till och med till det aktuella vädret.

”Inför vår vandring beställde vi en picknickkorg med lokala varor och dessa varor kunde vi sedan också köpa med oss hem – perfekt till grannen som har tagit hand om vår trädgård medan vi var på semester i Bollnäs.”



Ett tips är att sätta sig och gå igenom nuvarande insatser inom det fysiska värdskapet – det är nämligen fint och viktigt att se hur mycket som redan görs. Våga vara modiga, tänka och testa lite nytt.


Kom ihåg:

Ibland kan det vara bra att tänka på besökarens alla sinnen. Kanske kan du baka in fysiskt värdskap i din paketering, i form av en give-away eller en liten gåva på rummet. Ja – fysiskt värdskap kan skapa merförsäljning! Våga sticka ut och inspireras av andra.



Att reflektera över...

Man behöver inte hela tiden uppfinna hjulet på nytt. Prata med varandra, prata med branschkollegor... och bolla fram nya idéer tillsammans över en kopp kaffe.



Det mjuka värdskapet – vänliga cirklar i världsklass.

Det digitala och fysiska värdskapet är förhållandevis enkelt att ha en tydlig strategi kring och planera för i det dagliga arbetet. Det mjuka värdskapet däremot – ja, det kan vara lite svårare men det är samtidigt också den roligaste, mest kraftfulla och givande delen av allt värdsvarsarbete.

Varför?

Jo, därför att det mjuka värdskapet handlar om mötet mellan människor. Ett möte, ett samtal eller ett samspel mellan dig och en besökare där man aldrig vet hur det ska gå.

Vi kan inte planera det. Det är för oss ofta nya människor vi möter, alla med egna ryggsäckar, personligheter och beteendemönster. Ingen situation är den andra lik.

Konsten är att kunna läsa av både en person och en situation och agera utefter det. Klarar man det, är sannolikheten stor att samtalet och mötet med besökaren blir till något positivt och bra för både besökaren, verksamheten, Bollnäs och inte minst värden själv.

Och det bästa av allt – ett fint och mjukt värdskap speglar av sig till besökaren och skapar ett utmärkt gästskap! Det har också en förmåga att smitta av sig till medarbetare i verksamheten och då blir arbetet med en gång ännu lite roligare. Värdskapet blir till en boomerang och till en vänlig cirkel.

Det mjuka värdskapet är också ett fint verktyg i situationer när det inte har blivit som det var tänkt. Ibland gör vi själva lite fel, det är fullt naturligt. Ibland drabbas vi av yttre faktorer som gör att det blir svårare att leverera det som vi har lovat besökaren. Ett samtal, ord som läggs fram på ett mjukt men ändå tydligt sätt kan göra hela skillnaden.



"Ett fint och mjukt värdskap speglar av sig till besökaren och skapar ett utmärkt gästskaap"



Att reflektera över...

Ett leende är en enkel handling som sprider glädje, skapar en positiv atmosfär och bygger broar mellan människor.

Fem tips för ett fint och mjukt värdskap

...och för ett lyckat samtal som inte bara gör besökaren nöjd, utan också skapar mervärden för verksamheten, platsen och värden själv.

- ① *Försök att alltid behålla lugnet och le ditt fina leende. Det låter banalt, men är så oerhört viktigt. Även när kön är lång, om ni för tillfället är underbemannade eller om du själv har en lite sämre dag kom ihåg att le.*
- ② *Ta reda på så mycket som möjligt om besökaren i förväg, detta underlättar inte bara för själva leveransen, utan också för samtalen med besökaren. Det är då du kan göra återkopplingar och låta besökaren känna sig sedd och hörd.*
- ③ *Små dialoger kan göra underverk, både för dig och för besökaren. "Hur har du hittat till oss?" "Vad kommer du att ta med dig hem från din vistelse i Bollnäs?" "När får vi välkomna dig igen?"*
- ④ *Försök att i förväg fundera ut vilka situationer som kan uppstå i ett samtal med en besökare. Se till att ha ett gäng trumfkort i fickan som du kan ta fram. Är du förberedd blir ett jobbigt samtal mycket lättare.*
- ⑤ *Försök att på riktigt se varje gäst, oavsett om det är en mindre eller större grupp som kommer. En kort ögonkontakt kan ibland vara det enda som behövs.*

Glöm inte att det sista intrycket som våra besökare får av oss är minst lika viktigt som det första!

Nu kör vi!

Du jobbar i en fantastisk verksamhet/förening och har därmed alla möjligheter att leverera en upplevelse som besökaren kommer att minnas väl. I den här handboken har du fått nycklar och verktyg för att skapa värdschapsmagi, som gör att besökaren längtar tillbaka till Bollnäs redan på vägen hem.

Sammanfattningsvis får du här några viktiga värdschapsnycklar att ta med dig vidare i ditt viktiga arbete. Påminn dig själv och andra om dessa – tillsammans ser vi till att Bollnäs är en älskad hjärteplats för alla våra besökare, och inte minst för oss själva.

VÅR STOLTHET – Besökaren känner av och ser om vi är stolta över vår plats, vår verksamhet och det vi erbjuder. Besökaren vill uppleva det genuina med Bollnäs. Våga vara stolt – och våga visa din stolthet!

VÅR GLÄDJE – Ett leende. En vänlig gest. Glädjen smittar av sig till både besökaren och alla omkring oss.

VÅRT SAMVÄRDSKAP – Det är tillsammans vi gör detta. Vi lär oss om varandra och vi tipsar våra besökare om varandra.

VÅRT LYSSNANDE – Lär känna dina målgrupper, lyssna på dina besökare och lär dig av dem.

VÅR OMTANKE – Om det vi har omkring oss, om våra besökare och om oss själva.

Keep up the good work!

Ditt arbete är VÄRDEFULLT, DU är VÄRDEFULL!



EGNA VÄRDSKAPSTANKAR:

Frågor & information

På bollnas.se hittar du samlad information samt kontaktuppgifter. Välkommen! bollnas.se/uppleva-och-gora/evenemangsplanering

Checklista

DET INTERNA VÄRDSKAPET

- Finns det tydliga ramar kring olika arbetsmoment på verksamheten?
- Finns det en tydlig produktkännedom samt en bra lokalkännedom hos alla anställda, som gör det lättare att svara på besökarnas frågor?
- Se till att ha kul! Ordna med regelbundna träffar, AW eller fikastunder i solen, för att fira ert fina arbete.

DET DIGITALA VÄRDSKAPET

- Uppdatera er hemsida samt sociala kanaler med praktisk information så som öppettider, priser mm.
- Se till att ha en bildbank med foton från olika årstider!
- Ha en plan kring vem som är ansvarig och avsätt tid till att bemöta online-recensioner. (Google My Business, TripAdvisor, Facebook mm)

DET FYSISKA VÄRDSKAPET

- Har alla medarbetare en namnskylt?
- Är det lätt att hitta? Tydlig skyltning är A och O!
- Vid olika evenemang i staden – tänk på att anpassa det fysiska värdskapet efter evenemangets målgrupper.
- Håll koll på vädret – så du kan vara steget före i ditt fysiska värdskap.

DET MJUKA VÄRDSKAPET

- Skapa rutiner kring kommunikationen med besökaren INNAN den kommer till er, om den möjligheten finns. (Finns det särskilda behov? Matallergier? Vilken tid anländer besökaren? ...)
- Se till att personal som har haft antingen lite jobbiga samtal eller också riktigt bra samtal berättar om dessa.
- Låt andra ta del av erfarenheter och värdskapsglädje.