SERVICE IDENTITY

Har du svart bälte i
service och bemötande?

Vi lever i en värld med konkurrens

- Företag är inte ensamma om att sälja en viss produkt eller att tillgodose gästers behov genom olika tjänster
- Det som ett företag säljer eller erbjuder finns nästan alltid att hitta någon annanstans, ibland till och med rakt över gatan
- Produkten eller tjänsterna är i många fall likartade

SERVICE IDENTITY

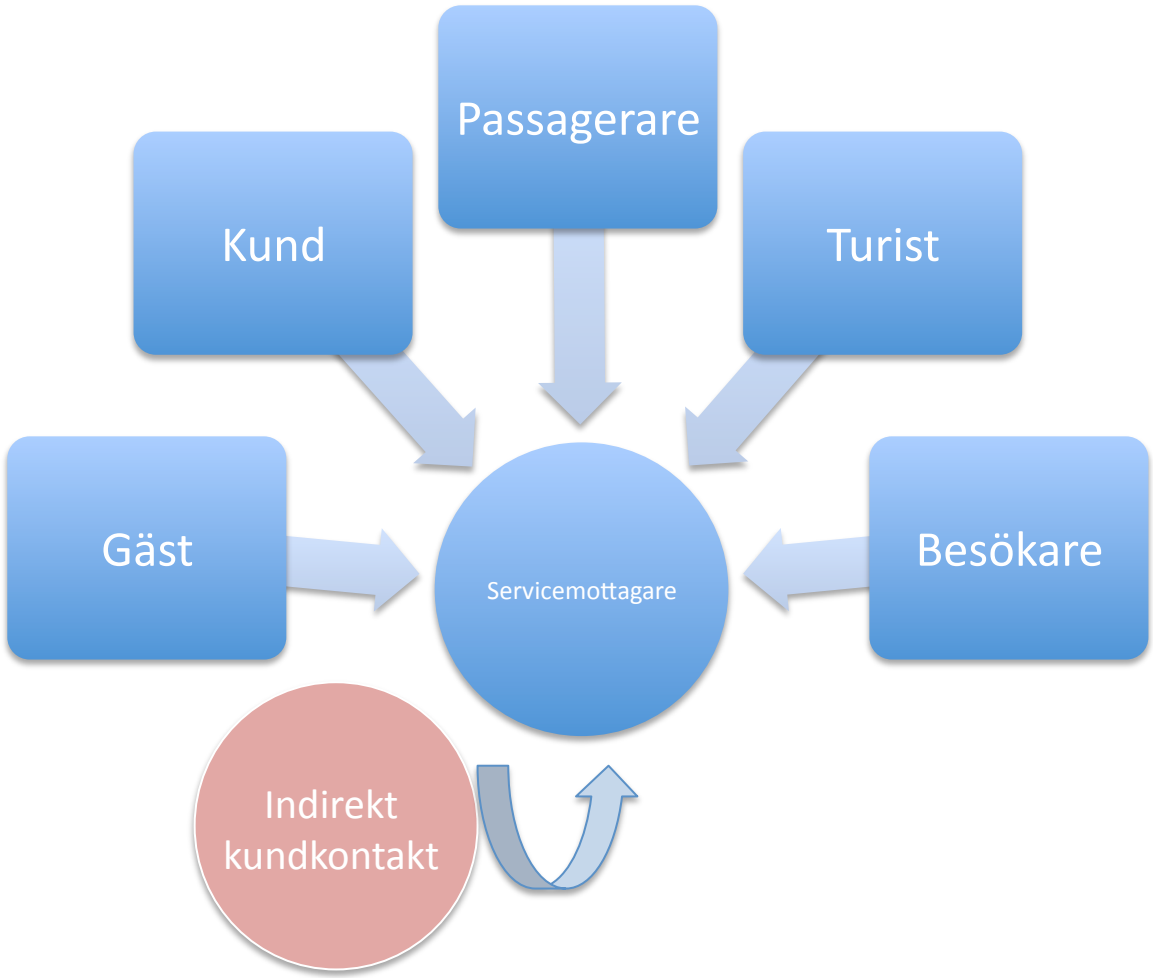
Vad avgör i konkurrensen?

- Hur företaget tar hand om sina gäster
- Den service företaget och dess anställda erbjuder
- Hur företagets medarbetare är som personer

→ medarbetarna är en stor konkurrensfaktor

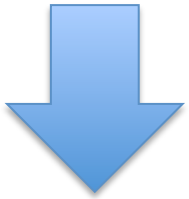
→ medarbetarna konkurrerar med varandra

Idag finns nya kanaler
för gäster att uttrycka sig genom


Passagerare
Kund
Turist
Gäst
Servicemottagare
Besökare
Indirekt kundkontakt

SERVICE IDENTITY

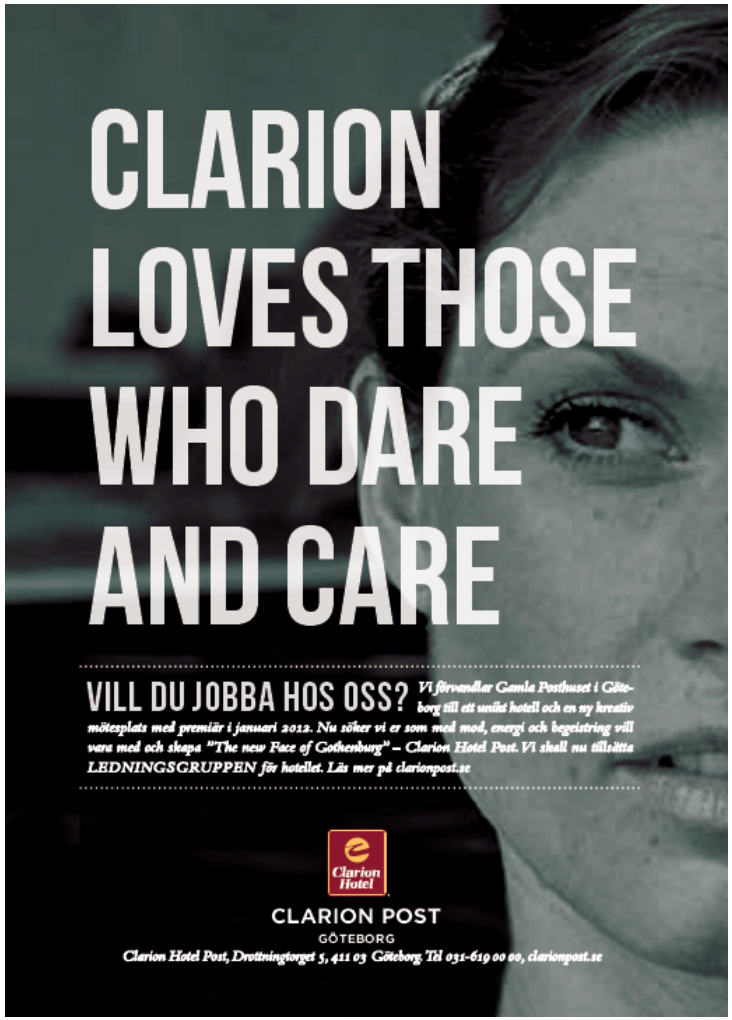
Behandla alla som du själv vill bli behandlad



Behandla andra som de vill bli behandlade

=

Tar hänsyn till olikheter


CLARION
LOVES THOSE
WHO DARE
AND CARE
VILL DU JOBBA HOS OSS?
Vi förvandlar Gamla Posthuset i Göteborg till ett unikt hotell och en ny kreativ mötesplats med premiär i januari 2012. Nu söker vi er som med mod, energi och begeistring vill vara med och skapa "The new Face of Gothenburg" – Clarion Hotel Post. Vi skall nu tillsätta LEDNINGSGRUPPEN för hotellet. Läs mer på clarionpost.se
Clarion Hotel
CLARION POST
GÖTEBORG
Clarion Hotel Post, Drottningtorget 5, 411 03 Göteborg Tel 031-619 00 00, clarionpost.se

Svenska Dagbladet Söndag 30/11

FOTO: INGVAR KARMHED

FOTO: INGVAR KARMHED

Udda väg till jobb gav utdelning

Chi Concepcion, frukostvärdinna på Clarion Hotell Sign. Rekryterades genom företagets talangjakt för ett år sedan:

– Jag har sökt jättemånga jobb inom alla möjliga branscher sedan jag kom till Sverige, men inte kallats till intervju. Jag började undra om det var något fel på min cv, eller kanske på mig.

– På talangjakten kunde jag få svar direkt eftersom juryn gjorde en bedömning. Jag talar inte perfekt svenska så jag var lite nervös för vad juryn skulle tycka, men de verkade inte bry sig om det.

– Jag är jätteglad att jag tog chansen, jag har till och med sparat nummerlappen från uttagningen.

Chi tog hem nytt jobb på talangjakt

NYA VÄGAR Två minuter räckte för att juryn skulle falla för filippinskan Chi Concepcion. Hon fick jobbet som frukostvärdinna på Clarion Hotel. Snabba möten vid jobbmässor och talangjakter har blivit nya kanaler för företag som söker personal.

För ett år sedan öppnade Clarion Hotel Sign i stor konkurrens med Stockholms övriga hotellkedjor. Hotellet skulle inte bara urmärka sig genom en ovanlig fasad och speciell inredning. Även personalen skulle ha charm, humor och attityd, och inte en enda person skulle kännas felrekryterad.

Hälften av hotellets personalstyrka rekryterades genom vanliga ansökningar, resten ville man hitta på ett annat sätt.

– Vi ville locka med rätt attityd från yrken som inte alls har med hotell och restaurang att göra, säger Ulrika Rosén, som ansvarade för rekryteringen till Clarion Hotel.

Efter att ha sett tv-serien Idol, där en stor mängd sökande ger ett första intryck framför en jury, bestämde sig Ulrika Rosén för att hitta personal genom en talangjakt.

Annonser i tidningar och i tunnelbanan gav 500 anmälningar från personer inom vitt skilda branscher, åldrar och nationaliteter.

Det blev snabbt fullt i lobbyn där deltagarna minglade med nummerlappar på bröstet. Under två minuter skulle de sedan berätta för juryn, som bestod av tre representanter från Clarion och en beteendevetare från Adecco, varför de passade för jobbet.

Med många års erfarenhet av rekrytering såg Ulrika Rosén snabbt om personen hade vad som krävdes. Serviceyrken ställer höga krav på att personalen är uppmärksam, vågar ta ansvar och klarar pressade situationer med ett leende.

På talangjakten hade juryn ett fem gånger så stort urval av sökande som vad tidigare tillsättningar.

– Vi väljer inte bara snygga personer som har lätt för att prata, och vi kritiserar inte deltagarna som de gör i Idol. Jag letade efter personer som utstrålade energi. Attityd och charm är egenskaper som är viktiga för serviceyrket.

Flera av de sökande på talangjakten hade utländsk bakgrund och för många av dem var det första gången som de kallats till en arbetsintervju. Även de som inte gick vidare var glada över att ha fått chansen att visa upp sig.

Ulrika Rosén är rörd över den positiva responsen och hon är lite chockad över att så många aldrig kallats till intervju tidigare.

– En av tjejerna som vi anställde har ett utländskt namn. Juryn föll för henne direkt, hon är otroligt intressant och har en fantastisk utstrålning. Det visade sig att hon sökt flera hundra jobb och aldrig tidigare kallats till intervju. Hon hör till en av våra riktigt lyckade rekryteringar.

Ulrika Rosén ser talangjakt som kostnadseffektiv och träffsäker rekrytering. Konceptet har döpts till "Attitude of Clarion" och har nu införts på alla Clarions hotell.

Jobbmässor är ett annat grepp för företag som vill få ett första intryck innan man börjar läsa cv:n.

Fakta

De mest efterfrågade egenskaperna, enligt en undersökning där 8 000 rekryteringsannonser granskades:

1. Strukturerad
2. Serviceinställd
3. Självgående
4. Prestigelös
5. Positiv
6. Utåtriktad
7. Serviceminded
8. Ansvarstagande
9. Flexibel
10. Noggrann

Källa: Jobb24

kan kanske ge sommarjobb. Några listor har jag redan fått, så det har gått över förväntan.

– Jag siktar in mig på att prata med de företag som har med mitt ämnesområde att göra, och fråga dem om de tar emot sommarvikarier. Man får försöka ställa frågor och göra ett gott intryck. Jag känner igen några av personalrekryterarna från företagen som vi varit och besökt, så det klart att de företagen är mest intressanta.

FOTO: INGVAR KARMHED

Bra både för oss o

Madeleine Jöngren, studerar ele Besöker Tekniska högskolan stud Armada.

– Ibland är det svårt att ställa d står i montrarna, och visst kan m bild av just mig". Det har ju att gö om man har lätt för att prata eller få information om företaget och v san.

– Jag går ut nu till våren, så jag företag på mässan om mitt ex-jo också till för vår egen del, så att v vi vill jobba på företaget eller inte

Mässkontakten blev till jobb

Raad Rofa, arbetar med svetsning och montering på Emhartglass. Rekryterades genom Örebro kommuns jobbmässa i mars:

– När jag såg annonsen om jobbmässan på Arbetsförmedlingen tänkte jag direkt att det här är en bra chans för mig. Det var 30 företag anmälda till mässan och tre av dem inom mitt yrkesområde. Jag är maskiningenjör med examen från Irak.

– Jag förberedde ett personligt brev som jag lämnade tillsammans med min cv. Jag pratade med dem som satt i montern, ställde frågor och visade att jag var intresserad av företaget och av att arbeta hos dem. Jag fick sommarjobb som svetsare på företaget Emhartglass och efter sommaren blev jag anställd. Jag är jätteglad att jag gick till mässan.

FOTO: INGVAR KARMHED

Talangjakten fång

Bo Sandström, jobbar med bokni rekryterades genom företagets k år sedan:

– För den som inte har några pr en bra chans. Idol-upplägget med Clarion var häftigt, alla var så tagn tycka om en 49-årig man som int jag tänkte att man måste chansa, till personligheten och inte till ål

– Talangjakten har gjort att vi s många olika slag. Det ger hotelle väldigt roligt att jobba tillsamma

Örebro kommun arrangerar två jobbmässor varje år med 150 företag och 5 000 besökare. I mars ledde mässan till 200 nya anställningar.

Ett av företagen som rekryterat genom jobbmässorna är industriföretaget Emhartglass som tillverkar glasformar för produktion i glasbruk.

Personalchefen Anita Karlsson tycker att mässan varit en bra metod att hitta rätt personal. På jobbmässan i mars fick hon tag på nästan alla sommarens vikarier.

– Man får ett ansikte direkt och en kontakt som man inte får i en vanlig ansökan.

En av vikarierna valde företaget att tillsvidareanställa efter sommaren. Han var väl förberedd när han kom till mässan och gjorde ett bra intryck. Dessutom hade han en maskiningenjörsexamen från Irak i sin cv.

Arbetsmarknadsdagarna Armada på KTH är populära arrangemang för företag som vill väcka studenternas intresse och för studenter som vill ha sommarjobb eller knyta kontakt för ex-jobbet.

Trots begynnande lågkonjunktur deltog 150 företag på årets Armada. Scania är ett av företagen.

– Det här är ju bara e rekryteringsarbete. Men stort intryck att möta n och flera av dem återse aktiviteter. En del träffar till de går ut, och kanske ställda, säger Therese Sk arbetar med kompetensu Scania.

PER
parnil

Ny standard för bedömningsmetoder

I dag saknas gemensamma bedömningsmetoder inom flera branscher. SIS, Swedish Standards Institute är med i ett internationellt projekt som tar fram standarder för psykologiska bedömningsmetoder för att garantera kvalitet och säkerhet för individer och organisationer.

– Det finns mycket att vinna på gemensamma riktlinjer. För ett internationellt företag blir det till exempel möjligt att ha samma rekryteringsprocess i alla länder, resultaten blir jämförbara och företag som genomför tester får tydligare krav att utgå ifrån, skriver Mattias Lundberg, verksamhetsansvarig för STP, och ordförande i SIS-projektet i en kommentar.

PERNILLA NORIN

SvD.se

Så får du jobb i tuffa tider. Före detta infrastrukturministern Ulrica Messing från inredningsbutiken Porthouse och Sofi Klinkert, personalchef på Åhléns, berättar om vad de tittar efter när de anställer personal.

• svd.se/naringsliv/jobbet

UTÖKA DIN M
BLI MARKNA
Marknadsföring är en distanskurs på h
för dig som redan är yrkesverksam men
senaste inom marknadsföring. Kursen, s
21 500 exklusive moms. Besök oss på ww
Katja Sörlén på 08-705 62 10 om du vill v

PASSION

SERVICE IDENTITY

SERVICE IDENTITY

Passionen börjar i klassrummet

- Känsla
- Förståelse
- Budskap
- Glädje
- Engagemang
- Nyfikenhet
- Erfarenheter

Disney

"Vi ska göra människor lyckliga"

SERVICE IDENTITY

“skapa en bättre vardag för de många människorna"

SERVICE IDENTITY

ICA

“Skapa en enklare vardag "

“vi ska bidra till världen genom att förflytta mänskligheten framåt"

NIKE®

“we bring inspiration and innovation to athletes all over the world"

Service är:

- En färskvara
- Ett ständigt maratonlopp

SERVICE IDENTITY

Vad krävs av dagens medarbetare?

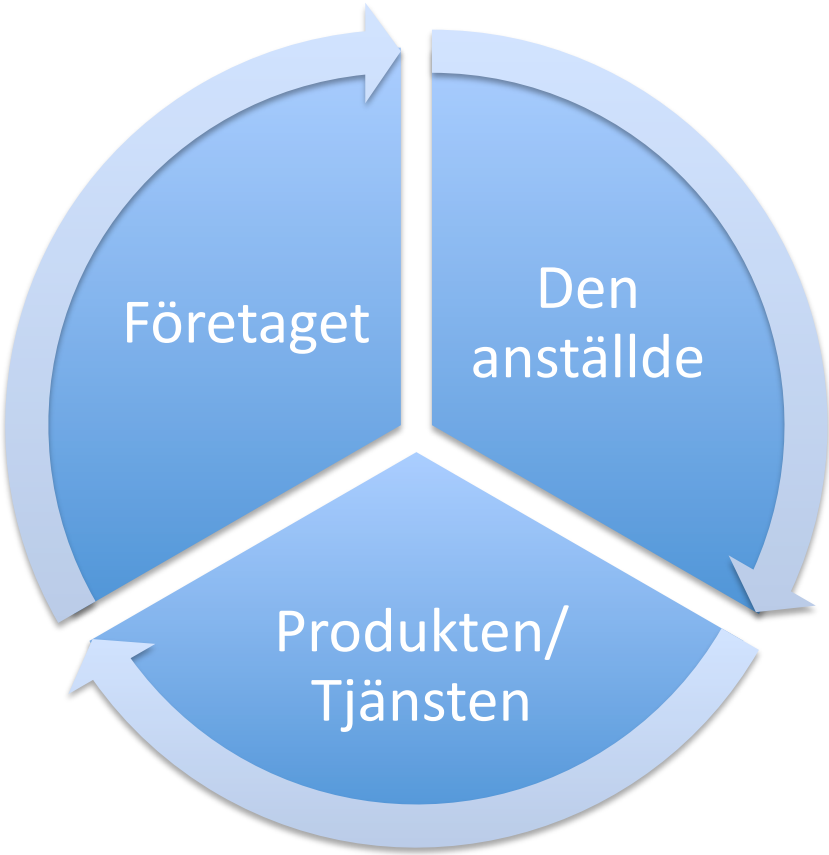
Bland annat……

- Omvärldsföretåelse
- Allmänbildning
- Yrkeskompetens

SERVICE IDENTITY

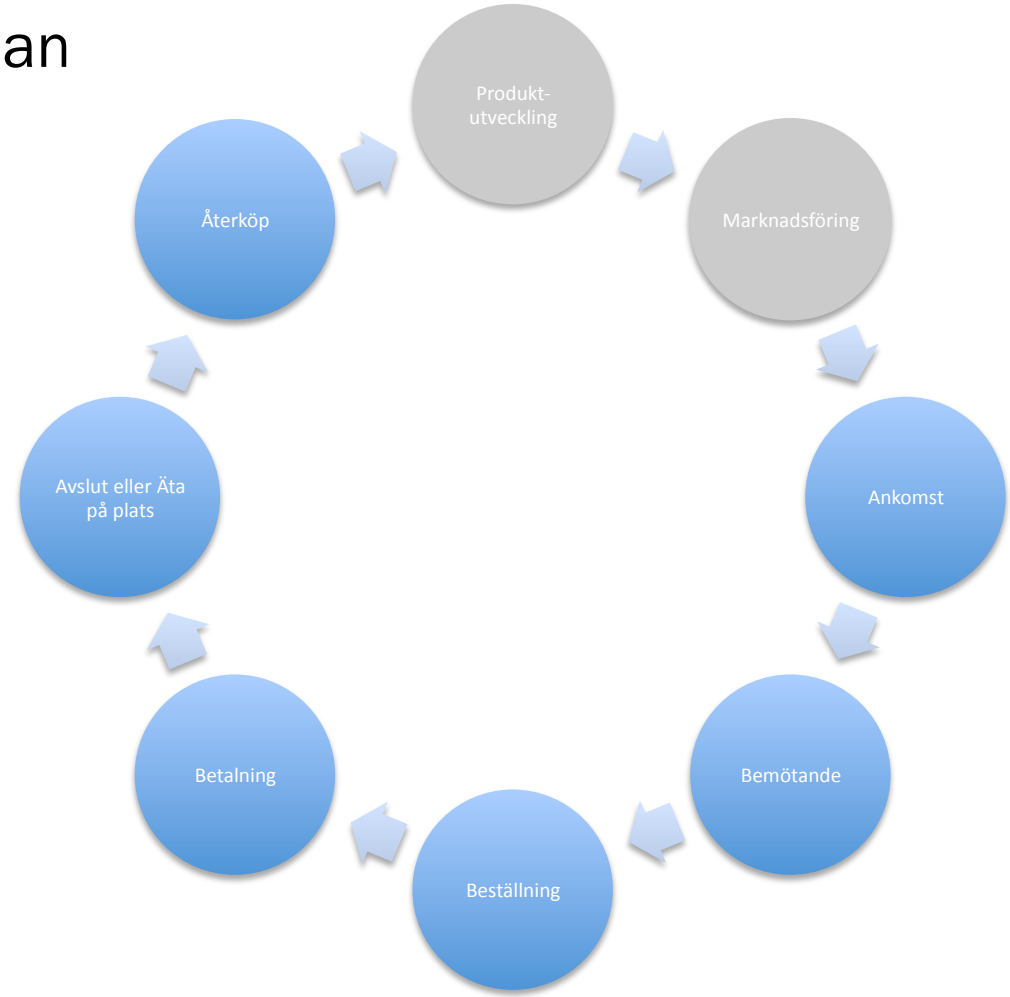
- Öppenhet för lärande i en föränderlig värld
- Ansvarstagande
- Värdet av goda och långa kundrelationer
- Våga vara en säljare
- Alla är en marknadsförare
- Anpassa erbjudandet efter gästens behov och förväntningar
- Kunskap om kulturer och kulturella skillnader

SERVICE IDENTITY

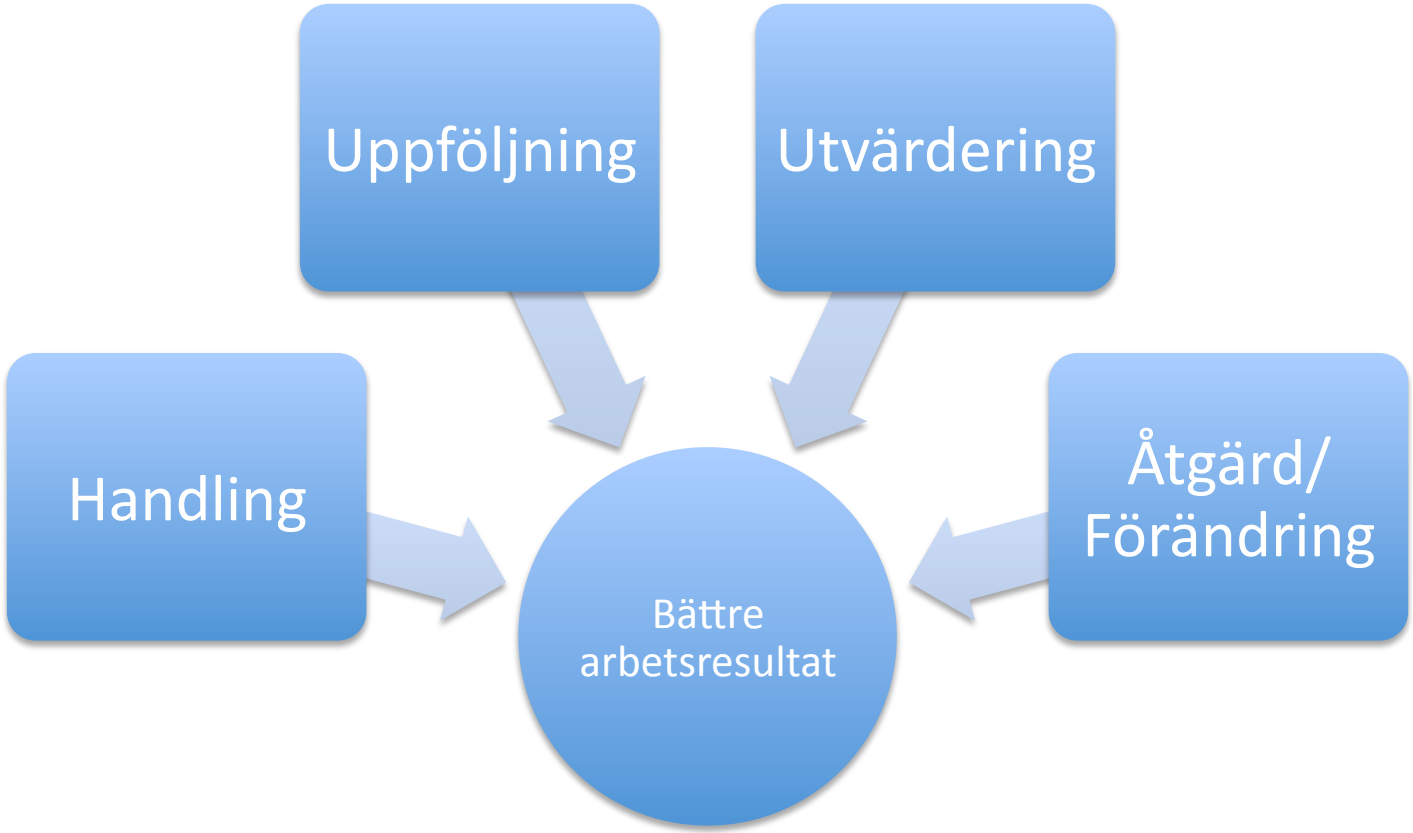


SERVICE IDENTITY

Servicekedjan



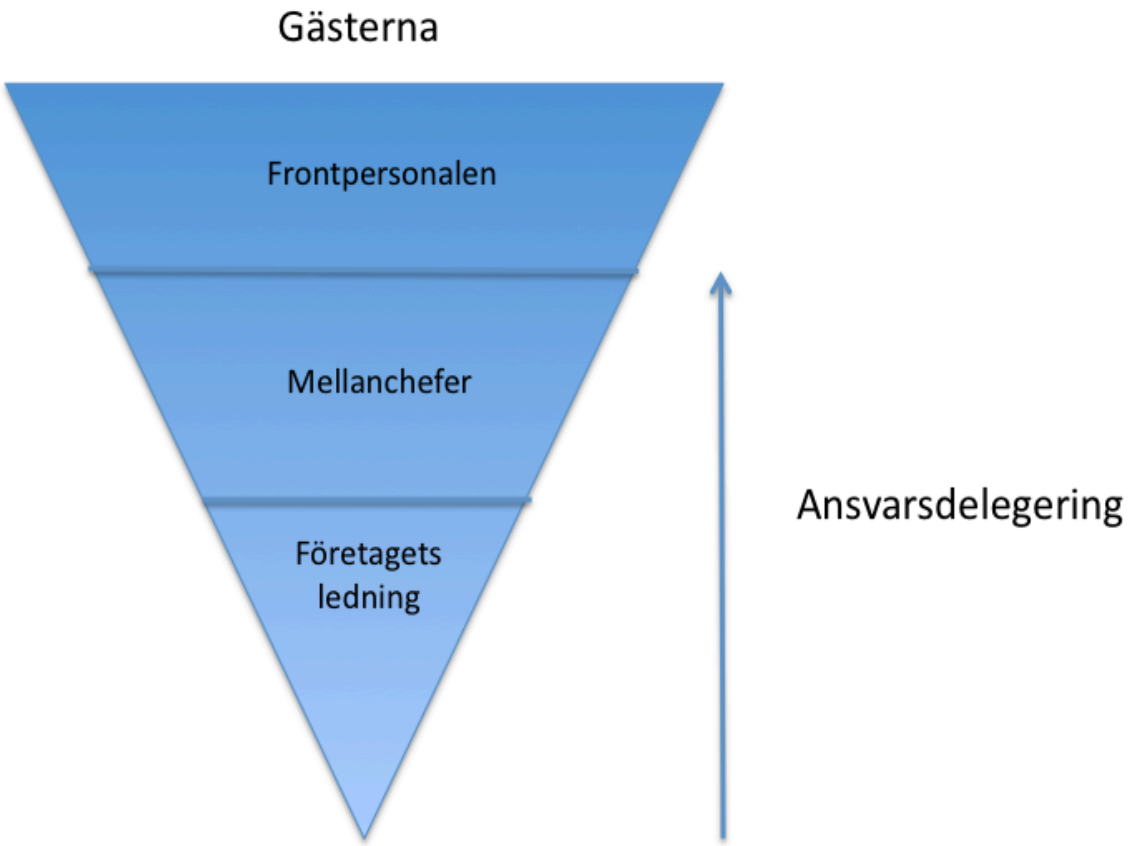
SERVICE IDENTITY



SERVICE IDENTITY

SANNINGENS ÖGONBLICK

Ett ögonblick som helt beror på den enskilda servicegivarens kunnighet, motivation och problemlösning


Gästerna
Frontpersonalen
Mellanchefer
Företagets ledning
Ansvarsdelegering

Personliga egenskaper

- Den egna attityden
- Social kompetens
- Förmåga att samla kunskap (allmän och om produkten)
- Kroppsspråk
- Det talade språket
- ”Sunt förnuft”
- Sätta det egna jaget åt sidan

För att förmedla

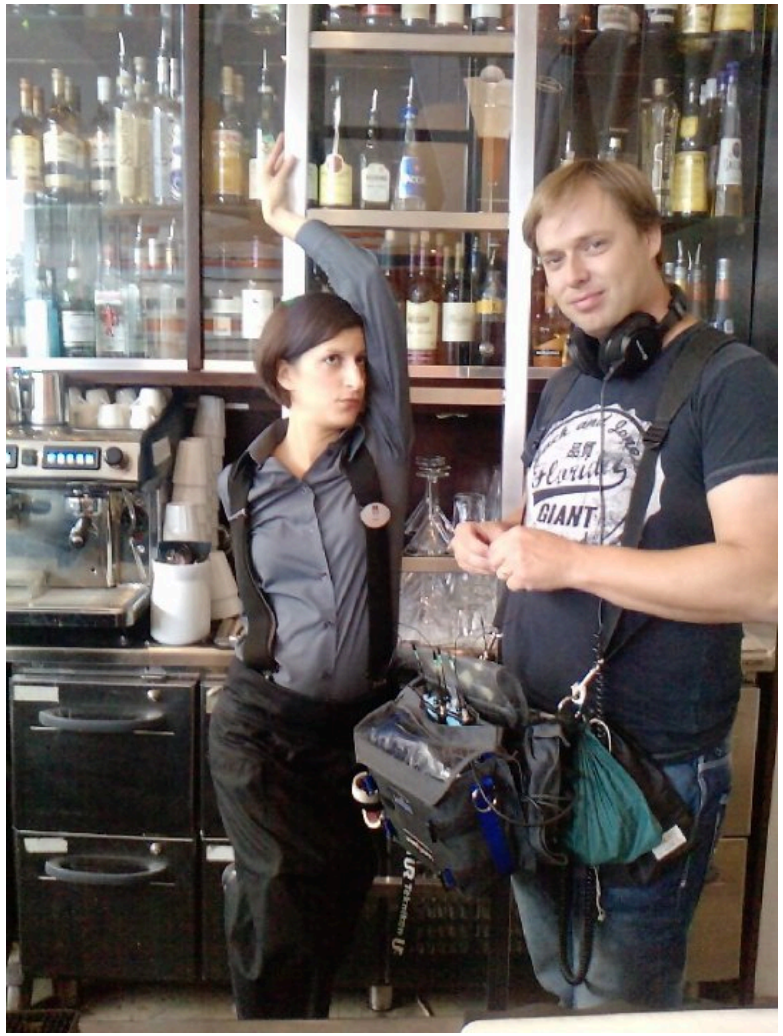
- En känsla
- En upplevelse
- Ett minne

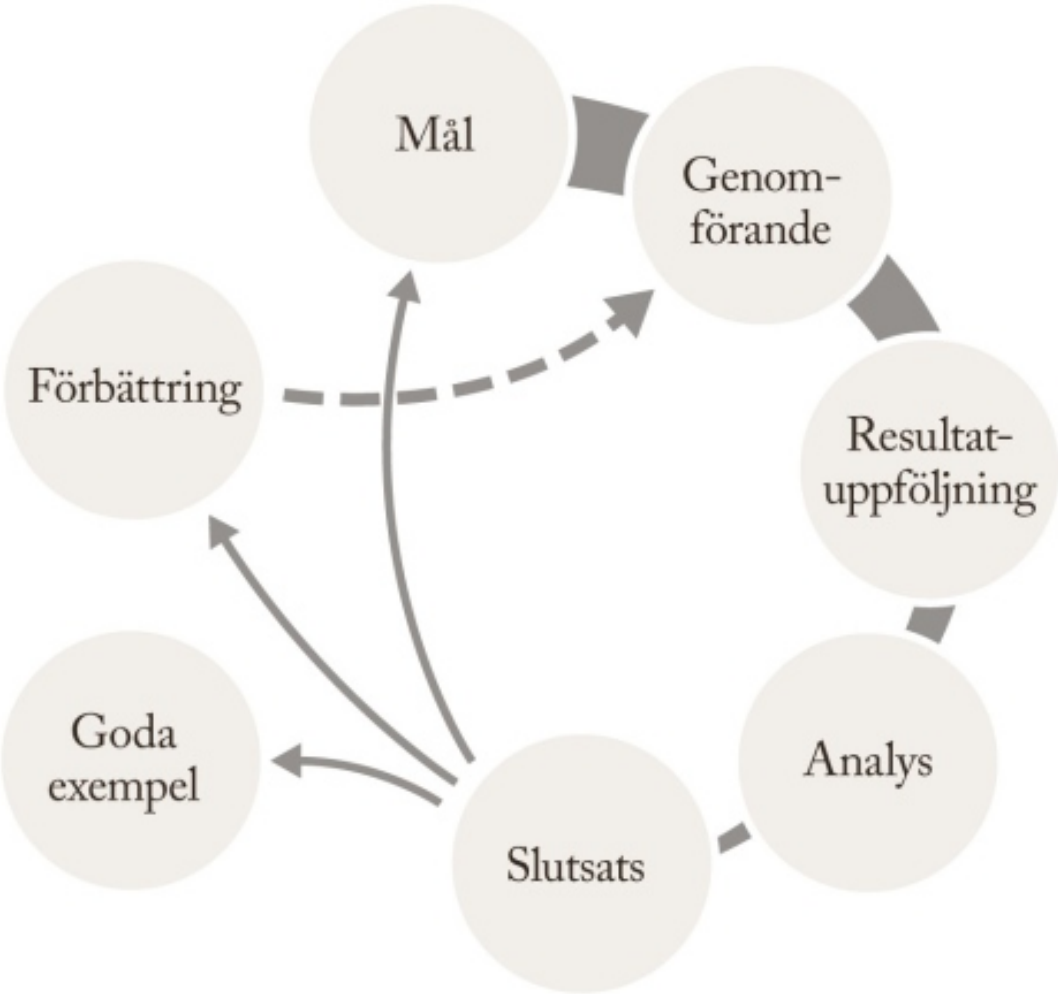
ATT VÅGA

SERVICE IDENTITY

SERVICE IDENTITY

SERVICE IDENTITY




Mål
Genom-
förande
Resultat-
uppföljning
Analys
Slutsats
Goda
exempel
Förbättring

SERVICE IDENTITY

RESAN BÖRJAR HOS DIG I KLASSRUMMET

HAR DU SVART BÄLTE I
SERVICE OCH BEMÖTANDE?

SERVICE IDENTITY