

## Sunt förnuft

Begreppet sunt förnuft innefattar en mängd olika sociala koder som påverkar hur du uppfattas av andra, men också hur du själv uppfattar andra människor du kommer i kontakt med.

Många av dessa sociala koder är lärdomar vi har med oss från vår uppfostran i barndomen. Det som är sunt förnuft för en person är det inte för en annan. Det som är sunt förnuft i en familj är det inte i en annan. Dessutom är vissa sociala koder kulturellt betingade och det som är sunt förnuft för en svensk är det inte för en kines.

Det är dock viktigt att skaffa sig en kunskapsbank om vad som anses som "sunt förnuft" för att fungera i till exempel servicesammanhang. Visst kan vissa påstå att koderna är gamla och traditionella, men man ska också komma ihåg att de ofta är grund till stabilitet i samspelet mellan människor. De fungerar. Om man bryter vissa sociala koder kan man uppfattas som slarvig, konstig, udda, revolutionär eller faktiskt också som allmänt dum.

Många sociala koder handlar om god uppfostran och kan anses vara ganska enkla och självklara, men trots detta är det ganska vanligt att göra eller tänka fel. Därför kan det vara befogat, för tydligheten skull, med en liten genomgång av "sunt förnuft" i servicesammanhang.

### Sunt förnuft på arbetsplatsen

Alla arbetsplatser har sina egna sociala koder, till exempel klädsel, hur man talar till varandra och vilka "spelregler" man har på arbetsplatsen. Med spelregler kan till exempel menas rullande scheman för att ansvara för fredagsfikan eller vem som köper mjölk till kaffekylen mm.

Att vara ny på en arbetsplats innebär att förutom att lära sig alla sina nya arbetsuppgifter och lära känna nya arbetskollaborer med namn så ska man även lära sig vilka sociala koder som finns. Det är inte alltid lätt.

### Hälsa på kollegor

En ren självklarhet är att när man kommer till sitt arbetspass så hälsar man på sina arbetskollaborer. Man går aldrig bara förbi utan att hälsa. Det uppfattas som oartigt och nonchalant. Att hälsa innebär inte att man behöver stanna vid var och en och prata, utan att bara säga hej när man kommer eller passerar förbi är det viktiga. Likadant är det när man går hem efter avslutat arbetspass. Då säger man hejdå på ett trevligt sätt och kanske önskar sina kollegor en god kväll eller på fredagen en trevlig helg.

Om man har en arbetsplats som innebär att man kanske stiger in i en hiss för att förflytta sig, till exempel mellan våningarna på ett hotell, så hälsar man alltid när man stiger in i hissen på den eller de personerna som redan befinner sig i hissen. Framför allt om det är en hiss, där det står gäster. Man hälsar alltid!

### Plocka undan

På arbetsplatser plockar man undan efter sig själv. Man tar undan sin egen disk efter lunchen och man plockar bort sina kaffekoppar. Allt annat kan i längden reta upp arbetskollaborerna och skapa en massa onödig irritation. Det finns en anledning till att skyltar i fikarum med texten "*Din mamma arbetar inte här*" sätts upp på anslagstavlor

och kylskåp. Det finns ingen arbetskollega som uppskattar att bli mamma till andra och ständigt vara den som plockar undan. Alla har helt enkelt ett ansvar att plocka undan efter sig själv.

## Sunt förnuft i kund- och gästrelationer

### Hälsa på gästen/kunden

En gäst vill bli sedd när han/hon kommer innanför dörren. Att få en hälsning, en nick eller ett leende direkt vid ankomsten lägger grunden för hela den resterande delen av gästens upplevelse av sitt besök.

Motsatsen till detta är till exempel när personal står och talar med varandra och är fullt upptagna med varandra, trots att de kanske ser gästen.

Eller att personalen står still och väntar på att gästen ska närma sig istället för att gå mot gästen och möta upp. Bara rörelsen i gästens riktning uppfattas som positivt av gästen.

Här kommer begreppet LÖN (Leende, Ögonkontakt, Nick) in igen. Bara det lilla att gästen känner sig sedd, utan att kanske omedelbart få hjälp, gör att väntetiden tills gästen får hjälp blir dräglig och något som lindrar det negativa med att behöva vänta. Gästen vet att han/hon är sedd och att någon i personalen kommer så fort möjlighet ges. Att känna sig noterad kan rädda oerhört mycket i servicesammanhang.

I en intervju<sup>1</sup> med Magdalena Ribbing<sup>2</sup> menar hon att av hennes erfarenheter som restaurangkritiker och ansvarig för Dagens Nyheters Matpatrull under 25 år är detta det som skiljer en bra restaurang från en dålig.

### Aldrig argumentera eller ifrågasätta

Man ska aldrig argumentera eller ifrågasätta gäster. Det försätter gästen i ett underläge och gynnar definitivt inte affärsverksamheten.

Exempel:

En gäst beställer crème caramel och när desserten kommer in säger gästen att rätten inte ska se ut på det viset och därmed menar att den är felaktig på något sätt.

Istället för att ge sig in i en diskussion om hur denna dessert egentligen ska se ut och vem av personalen eller gästen som har rätt, är det mer korrekt förflytta fokus på diskussionen.

Kanske kan man säga att det finns olika varianter på desserten och att denna variant är på det sätt man inom detta företag gör den?

Istället för att argumentera har man istället svarat mjukt och trevligt och inte intagit en attityd av att gästen ingenting vet eller förstår och därmed är idiotförklarad.

Tänk på att alla gäster har rätt att uttrycka sin åsikt och inta i dessa fall en ödmjuk position.

---

<sup>1</sup> Intervju med Magdalena Ribbing, 2011-08-17

<sup>2</sup> Magdalena Ribbing är skribent på Dagens Nyheter och specialist på frågor som rör vett och etikett. Dessutom var hon initiativtagare till och restaurangkritiker (1975-2000) för Matpatrullen i Dagens Nyheter.

### **Undvik fackuttryck eller slang**

En av de mest förbjudna sakerna att göra i kontakt med gäster eller kunder är att använda sig av slang eller av fackuttryck som är specifika för antingen företaget eller branschen man arbetar inom. För gästen blir kommunikationen otydlig, du uppfattas som slarvig, mindre vetande och som en dålig representant för företaget.

### **Ge gästen din fulla uppmärksamhet**

Man ska alltid ge gäster sin fulla uppmärksamhet. Detta innebär att inte vara upptagen med sin egen mobiltelefon, läsa tidningen, tala med en arbetskollega eller kolla in privata mejl på en dator. Den anställdes fokus ska vara på att välkomna, hälsa och se företagets gäster. Alla andra saker får ske någon annanstans än i gästområden.

Det ser till exempel ganska illa ut att sitta bakom en disk och dricka kaffe. För gästen ser det ut som att man har paus i sitt arbete och gästen känner sig obekvämt i att närma sig. Så om det är möjligt, bör förtäring av mat och dryck ske utanför gästområden.

### **Prioritera människor som är i din fysiska närhet**

Vad det gäller regler för vad som är korrekt i hantering av mobiltelefoner menar Magdalena Ribbing att inom servicebranschen och rent allmänt bör man alltid "*prioritera de personer som är fysiskt närvarande och mobilen kommer i andra hand*".<sup>3</sup>

Det är olika från företag till företag om vad det finns för regler om hantering av privata mobiltelefoner under arbetstid. Vissa arbetsgivare kräver att mobiltelefonen låses in i klädskåpet under arbetspasset och andra godkänner att man har mobiltelefonen i sin ficka på tyst läge. Det viktiga är att man själv inte låter mobiltelefonen stå i onödig fokus. Man bör till exempel inte besvara sms så fort de kommer, svara i telefon så fort någon ringer eller kolla Facebook stup i kvarten.

Prioritera gäster och andra personer som är närvarande runt dig och ta hand om ärenden på mobiltelefonen när lämpligt tillfälle ges, t ex under matpauser, om inte ärendet är av akut natur.

### **Gästkontakt**

Idag finns det en tendens att beröra varandra när man talar eller för att visa bekräftelse för något under ett samtal. Magdalena Ribbing tror att denna utveckling skett i och med att det blivit vanligare att kramas och pussas på kinden i till exempel sammanhang när man hälsar på varandra. Oavsett var trenden kommer ifrån så är detta något som inte anser hör hemma i gästkontakter.

En klapp på axeln, en klapp på armen eller en klapp på handen kan uppfattas som oerhört kränkande. Det kan uppfattas som ett intrång i en gästs privata fysiska sfär. Man kan vara precis lika personlig, visa precis lika mycket förståelse eller deltagande och bekräfta precis lika mycket utan att ta på någon.

Det kan man göra genom tonfall, hummanden, leende eller nickar. Använd ditt kroppsspråk istället för att fysisk beröra gäster.

Det finns naturligtvis undantag, som alltid. Det kan till exempel vara en kär gammal stamgäst som brukar ge en kram när han eller hon kommer in i restaurangen, på hotellet eller i flygkabinen. Skillnaden är då att ni har en relation som pågått under en viss tid och som kan vara anledning för att ge en kram eller en klapp över axeln.

---

<sup>3</sup> Intervju med Magdalena Ribbing, 2011-08-17

## **Lindra obekvämlighet**

Ytterligare ett exempel på sunt förnuft är att alltid försöka lindra en gästs obekvämlighet på ett smidigt sätt.

Det händer till exempel att gäster spiller vin på den vita linneduken på restauranger och det är naturligtvis pinsamt för gästen. Lindra då detta genom att vara uppmärksam, smidig och diskret. I händelsen av att en gäst spillt vin behöver man till exempel inte ställa sig bredvid och prata om hur lätt det händer eftersom vinglasen är lite rangliga, eller att bordet är rangligt, eller att det händer de bästa. När du uppmärksammar en sådan händelse så lägg snabbt och diskret dit en servett i samma färg som duken och dölj fläcken. Gör ingen affär av det genom att prata med gästen om det inträffade.