

## Utveckling av servicekoncept

Servicekoncept utvecklas och förändras hela tiden. Det som var god service förr upplevs som tvärtom idag.

### Exemplet med bensinstationer

De flesta av Sveriges bensinmackar döptes under 1950-talet om till servicestationer. I takt med att biltrafiken ökade och även kvinnor började köra bil i större utsträckning ökade behovet av service i och kring bensinstationerna.

Innan 1950-talet hade bensinstationerna mest varit utrustade med tankar, men nu byggdes små hus i anslutning till dem med en liten butik i samt kanske en gästtoalett på baksidan. Detta finns ju kvar än idag.

Dock var det vanligt förr att någon tankade bilen åt dig. När du körde in på servicestationen plingade en liten klocka till och någon i personalen kom ut och hjälpte dig med att tanka bilen, fylla på spolarvätska, kolla trycket i däcken eller fyllde på olja. Allt medan du själv antingen satt kvar i bilen eller uträttade ärenden i form av toalettbesök eller att handlade något i den lilla butiken.

Detta var god service på 1950-talet.

Idag skulle vi anse att samma sak nästan skulle vara påträngande och lite jobbigt. Vi vill tanka själv och framför allt när vi själva vill. Idag är bensinstationerna automatiska och dygnetruntöppna. Om vi behöver personlig assistans med någonting finns det bemannade bensinstationer med kunnig personal till vår hjälp. Vi väljer själva hur vi vill ha det.