


# HEMAVAN TÄRNBY

A woman with her hair in a bun, wearing a white tank top and sunglasses, sits on a rocky ledge. She is looking out over a vast, scenic landscape of lakes and mountains under a clear sky. A blue backpack and a rolled-up mat are on the ground next to her.

Värdskap - vad innebär  
det för dig?

# Vad är ett bra möte?



- Vad får oss att känna oss välkomna?
- Vad är skillnaden mellan service och värdskap?

<https://youtu.be/9knToyK-wUs>

<https://youtu.be/D4A18tUUb2Y>

# Det här kom vi fram till vid träffen i Hemavan Tärnaby

quest 2016

## VAD ÄR ETT BRA MÖTE?

Leende

Hej! Hälsa!

Öppnkontakt - Sedd

Intresserad - Engagerad

Vänlig Vänliga

Äg frågan

Hjälpsam

Tillfredställd - bra känsla

Överhållt förväntning

## VAD FRÅGAR OSS ATT KÄNNA OSS VÄLKOMNA?

Väntad

Speciell

Sedd

Prioriterad

Engagemang

Uppmärksamhet

"En handling"

Personligt bemötande

Tonen

Trevlig miljö

## SKILLNAD MELLAN SERVICE = VÄRDESKAP?

Värdskapet är det lilla extra

Helhetsintryck = god Värdskap

BRA hemsida = - - -

Service - \$ förväntade

Värdskap - ♥ = \$  
- mer värde  
- mer försäljning

Värdskapet är det personliga



## Och så här vid träffen i Storuman

### Vad är ett bra möte

Känner sig sedd, förstådd, respekterad

Trevligt

Ömsesidigt

Känns Äkta

Skilnad mellan service  
och värdskap

Service ger jag

Värdskap personligt

Värdskap ger mer, helhet

Service gör jag i min verksamhet

### Vad får oss att känna oss välkomna?

Ögonkontakt

Inbjudan

Känner sig räntad

Miljö

Överträffad förväntan

# Våra gäster/kunder

- Vilka är de?
- Var möter jag dem?
- Vad har de för behov?
- Stå i gästens skor
- Vilka förväntningar har de?



# VV + V

- Varumärke- hur vi vill uppfattas/upplevas
- Vision - passion
- Lägg till värdskap! Värdskapet är en del av företagskulturen. Kultur - attityd - kommunikation
- Internt/ externt värdskap - vad är skillnaden och vad är viktigast?
- Vem förändrar?



**HEMAVAN  
TÄRNBY**

# 3:1 regeln

Skriv ner 3 goda värdskapsegenskaper hos dig själv, och 1 som du kan förbättra





# HEMAVAN TÄRNÄBY



Områdesutbildningar med värdskap  
-frontpersonal  
-företag  
-chefer och ledare



# Värdska mästare

Välkommande

Personligt

Stolt



Så här bemöter vi gäster, kunder  
och kollegor i Hemavan Tärnaby  
**Se – le – hälsa!**

