



## 4. Skräddarsy ditt värdskap

I detta verktyg får du stöd och möjlighet att dokumentera arbetet med att designa din smakupplevelse, från start till mål.

30-60 min



## Förberedelser

Gå igenom "Värdskap" för att få upp ögonen för vad detta steg innebär och få exempel på hur andra gjort.

Ett tips är att samla dina kollegor eller samarbetspartners som du vill ha med dig när du skapar din idé

Ha gärna tillgång till en dator för att kunna titta på information i guiden samtidigt som du fyller i dina anteckningar och svar i detta dokument.

## Så här går det till

1.

Din attityd

2.

Var förberedd

3.

Skapa tillit

4.

Var flexibel

# Steg 1. Din attityd

---



Varje företag kan arbeta med värdskap på sitt eget sätt och det finns ingen standardlösning. Eftersom det finns så mycket du kan förmedla så kan det vara bra att försöka urskilja två eller tre saker som känns extra viktigt.

Vilken typ av värdskap vill du fokusera på i ditt eget företag? Och vad är det som gör att du uppfattas som du tänker?

**Skriv ner 2-3 exempel från vardagen**

**Vilken typ av värd är du?**

T.ex. önskar att framstå som omsorgsfull

- 
- 
- 

**Vad gör du för att uppfattas så?**

t.ex. kommer med kaffe på sängen på morgonen

- 
- 
-

## Steg 2. Var förberedd

---



Även om du har skapat en plan för din måltidsupplevelse, kan det hända oförutsägbara saker. Det kan vara en bra idé att gå igenom scenarier för vad som kan gå fel och göra en plan för hur detta kan lösas.

Fundera över vad som skulle hända, bedöm sannolikheten att det händer och hur allvarliga konsekvenser det skulle få. Sist av allt, beskriv en plan b om det händer.

### Oönskad händelse

t.ex. kunden kommer tidigt och lokalen är inte klart än

### Sannolikhet (1-5)

t.ex. 3

### Konsekvens (1-5)

t.ex. 2

### Plan b

t.ex. ha alltid kaffe klart som kan serveras i annan lokal

Oönskad händelse	Sannolikhet (1-5)	Konsekvens (1-5)	Plan b

## Steg 3. Skapa tillit

---



Ett bra värdskap är kopplad till mänskliga relationer och interaktioner. Gästens upplevelse börjar ofta redan innan upplevelsen, färgas av det första mötet och påverkas sedan under hela besöket.

Beskriv kort hur tillits- och relationsbyggandet sker i din upplevelse. Det kan bli en slags manual för dig själv om hur du idag eller hur du framöver vill bygga tillit.

### Innan upplevelsen

t.ex. tända marschaller vid entrén

### Första fysiska mötet

t.ex. välkomna gästen, ha ögonkontakt och leende

### Under upplevelsen

t.ex. Visa intresse för kunden genom att ställa frågor

## Steg 4. Var flexibel

---



Ett bra värdskap handlar om att vara förberedd, men likväl om att framstå som flexibel och lösningsorienterad. För att lyckas med detta, behövs det vara tydligt vilka befogenheter alla i verksamheten har.

Fundera över och definiera vilka befogenheter dina medarbetare har, hur du som chef kan vara tydlig med befogenheter och om det finns något ni bör diskutera tillsammans.

### Vilka befogenheter är det önskvärt att medarbetare har?

t.ex. om maten är försenad, får en medarbetare erbjuda gästen någonting, som ett glas vin eller ett smakprov?

•

•

•

•

### Vad kan chefen göra för att hjälpa medarbetare att vara flexibel och lösningsorienterad?

t.ex. diskutera olika situationer/scenarier med medarbetare och hur man kan lösa dem.

•

•

•

•