



HOSPITALITY INSIGHTS





Verksam i branschen

- Ca: 50 % har arbetat i branschen **mindre än fem år**
- Ca: 25 % har **inkomst från CSN**
- Ca: 33 % har **minst två arbeten**

- Ca 1/3 del i branschen är **på genomfart**
- Ca 1/3 jobbar **mellan fem till tio år** i yrket
- Ca 1/3 **Gör sin karriär inom branschen** eller kommer från andra branscher





Medarbetardriven Arbetsplats - definition

”Organisationskultur där medarbetaren har en central roll”

Utveckla

- Det egna arbete
- Affären och verksamheten

Tillåtande arbetsätt

- Problemställning
- Individuella mål
- Gruppdynamik

Ledarskapets roll

- Verktyg
- Kunskap
- Tillåtelse
- Coachande
- Del i gruppen





Hur då?

- Får **verktyg och kunskap** från min ledare
- **Delaktighet** i bolagets utmaningar
- **Mitt eget mål** är mer motiverande !
- Jag har oftast **den största kunskapen** om våra gäster
- Min chef har en **coachande roll** och är närvarande
- Insatser del av min vardag – **varje dag!**





Värdskap, service och merförsäljning?

- **Vilken skillnad** är det på bra service, bra värdskap & bra merförsäljning?
- Genererar en **upplevelse**
- Värdskap sker på **individnivå**
- Individuell **gästupplevelse**
- **Idégenerator**
- **Medarbetarens mål**
- **Mätbarhet och coaching**
 - Chef & medarbetare
 - Medarbetare emellan





Vad skulle detta innebära?

- Vänd på perspektiven
- Medarbetarens "individuella servicemanual"
- Tillåta olikheter – lyft styrkor
- Professionell utveckling
 - Ledare
 - Medarbetare
 - Gruppen
 - Verksamheten





Effekten av?

En medarbetardriven kultur skapar

- **Ständigt utvecklande** affär där drivet kommer underifrån
- **Medarbetarnöjdhet**
- **Gruppdynamik**
- **Långsiktig** merförsäljning
- **En högre upplevelse**
- = **Ökad lönsamhet**





hospitalityinsights.se





HOSPITALITY INSIGHTS