

SERVICEBOG



VÆRTSKAB I VÆRTENSKLASSE!

En håndbog til ansatte i turisterhvervet



Mærk Vesterhavet
HVIDE SANDE®



INDHOLD

- 3 Velkommen
- 4 Hvem er vi?
- 6 Hvad vil vi?
- 10 Giv service i værtensklasse
- 12 Sælg mere
- 14 Giv turistinformation
- 15 Følg med
- 16 Din adfærd og fremtoning
- 18 Spørg din arbejdsgiver
- 19 Kort over området

Velkommen

Destination Ringkøbing Fjords (hvidesande.dk) vision er, at blive nordeuropæernes foretrukne kystferiedestination. For at opnå det mål, vil vi skærpe brandet, udvikle området og styrke værtskabet.

Denne håndbog er et konkret værktøj, som skal bidrage til et styrket værtskab. Bogen er en støtte til alle os, som møder og servicerer områdets gæster, både i professionelle sammenhænge og når vi har fri. Vi har en unik mulighed for at give gæsterne en varm velkomst og en helt uforglemmelig oplevelse.

I 2014 spurgte vi vores gæster, hvad de synes om serviceniveauet i området. Gæsterne synes, der var brug for forbedring – og derfor rummer et fokuseret arbejde med værtskab og service et stort potentiale, som gør, at vores gæster i langt højere grad husker os, fortæller om os og kommer igen.

Bogen giver enkle råd til, hvordan vi hver især kan gøre det lidt bedre og dermed bidrage til det helhedsindtryk, vores gæster får, når de mærker vores ægthed, nærvær og passion.

God fornøjelse.



Hvem er vi?

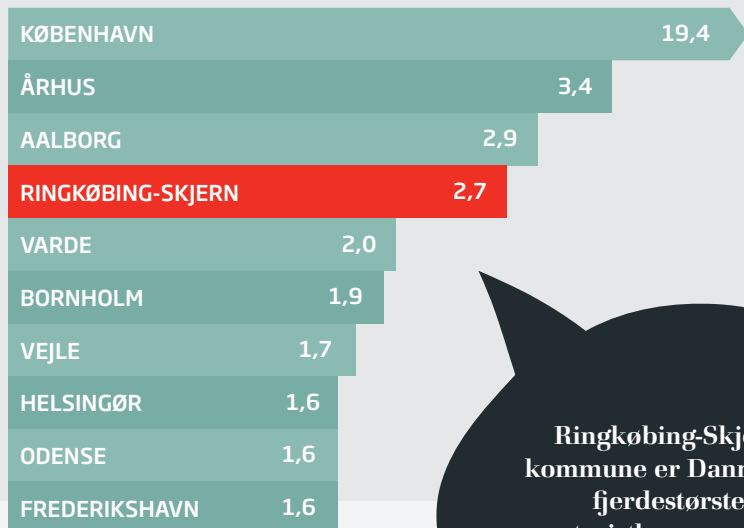
Vi er den fjerdestørste turistkommune i Danmark, og vi lever af glade og forventningsfulde gæster, som har glædet sig til at være her hos os.

Her kommer allerede mange gæster, som vil opleve Vesterhavet, naturen og os – og sådan skal det fortsat være. Vi ønsker, at blive nordeuropæernes foretrukne kystferiedestination, hvor nye gæster kommer til, og eksisterende gæster bliver trofaste ambassadører, som spreder budskabet om os.

Det kræver, at vi er helt oppe i gear, når vi møder gæsterne. At vi alle gør os umage for, at de får den bedst tænkelige oplevelse ved at besøge netop os og vores område.

Husk, at alle vores gæster har set frem til at komme på besøg hos os. De har forestillet sig og snakket om, alt det, de skal opleve. Vi skal møde deres begejstring – gæsterne skal mærke, at vi glæder os på deres vegne, og at vi vil gøre alt for, at de får en vidunderlig ferie.

De 10 største turismekommuner (omsætning - mia. kr.)



Ringkøbing-Skjern
kommune er Danmarks
fjerdestørste
turistkommune.

Ringkøbing-Skjern
kommune har 3,3 mio.
overnatninger og regionen har
9.4 mio. overnatninger.

Turismen skaber ca.
2.800 arbejdspladser i
kommunen og ca. 22.000
arbejdspladser i hele
regionen.



Hvad vil vi?

Ringkøbing Fjord Turisme arbejder med en fælles kurs for udviklingen af vores destination de kommende år. Og vi står sammen om at nå vores fælles mål.

Målet og kursen består af en vision, mission, tre strategiske indsatsområder samt brand løfte. Brandløftet er det unikke, vi tilbyder – det, vi lover gæsterne – og som gennemsyrrer alt, hvad vi gør. De tre indsatsområder kan du læse om på næste side.

Vision

Vi bliver nordeuropæernes foretrukne kystferiedestination.

Mission

Vi står sammen om at udvikle vores historie, natur og kultur.

Vi forædler og formidler det, vi er gjort af – den rå natur, det stærke menneske og den dybe passion.

Vi skaber ægte og troværdige oplevelser, mennesker mærker – ved Vesterhavets vildskab, den levende fjord, de snoede åer og de åbne vidder. Ved bordet, på kajen og i byen.

Brand løfte

Ægthed. Nærvær. Passion.



ÆGTHED. NÆRVÆR. PASSION.

De tre strategiske indsatsområder

1. VI SKÆRPER BRANDET

Vi styrker sammenhængen. Vi er tro mod området, holder den fælles kurs, handler langsigtet og leverer god kvalitet.

Vi samler kræfterne. Vi investerer i fremtiden, samarbejder på tværs og udvikler værdifulde produkter og oplevelser.

Vi lever – året rundt. Vi skaber lokale fristelser, som samler mennesker – forår, sommer, efterår og vinter.



Formålet med BRANDING er, at skabe så stærk en position på markedet, at vore målgrupper ser os som det åbenlyse valg. Et stærkt brand er kendt for noget særligt, og derfor er det vigtigt, at vi arbejder sammen for at skabe et autentisk og sammenhængende billede, som udtrykker Ægthed, Nærvær og Passion.

2. VI UDVIKLER OMRÅDET

Vi åbner naturens rige. Med mod og respekt inviterer vi kulturen ud i naturen, og naturen ind i byen.

Vi viser vejen. Lokale ildsjæle, små vidundere og store attraktioner. Vi inspirerer og viser vejen til oplevelser, mennesker mærker.

Vi deler naturen. Vi værner om friheden og fortæller alt det, du gerne må.



Når vi UDVIKLER OMRÅDET, handler det om at skabe nye kilder til fantastiske oplevelser, men også om at vise det frem, vi allerede har og er stolte af. De gode spisesteder, fantastiske butikker og selvfølgelig naturen – oplevelser af høj kvalitet.

Vi vil lade gæsterne komme ind i vores liv og mærke, hvem vi er og hvad vi brænder for. Alle skal være velkomne. Vi skal åbne op! Vore attraktioner, besøgssteder og restauranter skal alle have en kvalitet, som understøtter visionen om at blive nordeuropæernes foretrukne kystferiedestination.

3. VI STYRKER VÆRTSKABET

Vi skaber relationer. Åbensindet, gæstfrit og generøst hjælper vi vore gæster, og ser deres behov – også når vi har fri.

Vi inviterer ind. Her kan du flå fisken, smage specialiteterne, sætte sejlet og kaste snøren. Vi investerer i nærværet, nuet og mødet mellem mennesker.

Vi er værtensklasse. Vi realiserer det professionelle værtskab. Vi står til måls for vores indsats og gør hinanden bedre.



Et stærkt VÆRTSKAB betyder, at vi alle er værter og tager imod vores gæster med åbne arme! Vi skal byde vores gæster velkommen og mene det! Vi hjælper, så godt vi overhovedet kan. Vores gæster skal mærke, at vi er glade for, de kommer netop her. Vores besøgende er en afgørende kilde til jobs og omsætning i vores område.



Giv service i værtensklasse

En god oplevelse giver værdifuld omtale og genbesøg. Sæt derfor et mål om, at alle gæster skal have en uforglemmelig oplevelse. Du har sikkert selv oplevet at få en fantastisk service, hvor du blev budt varmt velkommen, og vist oprigtig interesse. Mind dig selv om den følelse, og giv dine egne gæster det samme. Alle gæster skal sige WAUW!

Vi opnår WAUW-effekten ved at have et nærværende og top-professionelt personale. Frontpersonalet er vigtige, fordi de møder gæsten først, og er forretningens ansigt udadtil. Frontpersonalet skal skabe den relation og tillid, som sikrer loyale kunder. Frontpersonalet skal være supermedarbejdere!

Vi vælger bevidst og ubevidst – både som kunde og som arbejdsgiver – det personale, som smiler, er venlige og imødekommende og som tænker selvstændigt – også, når der er travlt.

Tre grundregler

1. Ordet ”VELKOMMEN” er et gammelt ord med stor betydning, så brug det endelig. Det kan forstås på næsten alle sprog.

2. KIG ALTID OP, når en kunde kommer ind i butikken, så kunden kan mærke, at du har set og bemærket ham eller hende. Alle vil gerne bemærkes! Hils eller få øjenkontakt – altid kombineret med et SMIL.

3. Du gør forskellen! Din adfærd afgør, om kunden kommer igen. Forbered ”DET LILLE EKSTRA” – det, der overgår forventningerne, er det, gæsterne husker og fortæller videre til andre.

GODE RÅD OM SERVICE

Optræd dygtigt og professionelt!

Det er dig, der er på hjemmebane, mens gæsten/kunden er på udebane! Så vis, at du har styr på dit arbejde, og også på oplevelser og tilbud i hele området, så du kan henvise til seværdigheder, restauranter, museer eller andet. Gæsten vil opfatte dig som ambassadør for hele Ringkøbing Fjord området.

Forstå gæsten – lyt

Mennesker er forskellige, alle skal føle sig særlige, tal derfor "i øjenhøjde" med alle og spørg ind til, hvad det er, kunden vil vide/have.

Vær oprigtig og vær dig selv

Påtaget/kunstig høflighed afsløres – brug ikke bestemte automatiske fraser, som kan lyses af i en fart.

Klager er godt!

Og de må hellere blive sagt her og nu og til os, end blive spredt, hvor vi ikke kan gøre noget ved det. Modtag klager som de bedste forslag til forbedringer. Sig tak for forslaget og at du vil give det videre til rette vedkommende – og gør det endelig.



Sælg mere

Salg kræver øvelse. Vær derfor bevidst om, hvordan du sælger, og øv dig hver dag. Reflektér over det, du gør – og gør mere af det, som virker. Lav dine egne feltstudier, når du selv er kunde – hvad får dig til at købe – og komme igen?

Det vigtigste for at skabe salg er, at opnå tillid – kunden skal mærke din oprigtige interesse i at hjælpe. Den gode sælger tager altid udgangspunkt i kundens sagte og usagte behov. Find og dæk disse behov - så sidder du med nøglen til succes og til øget salg.

Den gode sælger er god til at spotte forskellige kundetyper og har ”næse” for kundens behov. Husk, at det er dig, der skal gøre en indsats for at skabe tillid og interesse – ikke gæsten!

Den oplevelse, kunden får skal leve op til det, kunde betaler (og gerne mere). Med andre ord: Der skal være sammenhæng mellem pris og kvalitet. Kvaliteten er den samlede værdi, gæsten oplever, uanset om det er en service eller et fysisk produkt.



GODE RÅD OM SALG

"Se" gæsten, smil, vær positiv

Salg handler om at være positiv og imødekommende – ikke passiv og afventende. Dine gæster skal føle, det er behageligt og inspirerende at handle med dig, for mennesker tiltrækkes af positivitet. Selv om du har travlt, så giv alligevel kunden et par ord, f.eks. at du er optaget lige nu, men vil være hos dem snarest.

Small-talk og vis interesse

Spørg f.eks. hvor din kunde kommer fra, hvornår de er kommet og hvad de har oplevet.

Fang signalerne og reager på dem

Ser din kunde eller gæst spørgende, søgende eller undrende ud? Så spørg, hvad de leder efter, hvad de mangler eller hvad de undrer sig over. Så kommer løsningen tit af sig selv.

Tilpas tempoet – smarte sælgere kan frastøde gæster

Mange bryder sig ikke om "smarte sælgere, som brager derud af" og som slet ikke fornemmer kundens fart. Det er en træls oplevelse, at blive "overhalet" af en sælger i højt gear. Så skru op – eller ned – alt efter gæstens tempo.

Fra "burde" til "vil"!

Du ved helt sikkert godt, hvad du skal gøre for at sælge mere! Men tag selv ansvar og spørg dig selv, om du gør nok. Måske kan du ændre ordet "burde" til ordet "vil".

Giv turistinformation

Det er et stort plus, at kunne vejlede gæsterne til anden information – både attraktioner, spisesteder, besøgssteder, handlemuligheder, så hold dig orienteret i dit eget område og fortæl gerne gæster, hvor de skal gå hen efter at have handlet med dig.

Gæster vil gerne vide alt! Og kan du fortælle dem noget fra lokalområdet, som er helt specielt, vil gæsterne føle sig særlige, og de vil synes, at de har fået en fantastisk behandling. Det er så lidt, der skal til for at gøre mødet med dig værdifuldt for gæsterne.

Interaktive skærme og turistkontorer

Vi har ca. 40 interaktive skærme fordelt rundt i kommunen. Tag forbi én af dem og surf lidt rundt. Så kan du henvise gæsterne til dem og hurtigt forklare dem, hvordan de bruger skærmene – og du kan fortælle, hvad du selv synes om!

Henvis til turistkontorerne i Hvide Sande og Ringkøbing, hvis dine gæster har brug for grundig information og inspiration til området.



Følg med

www.hvidesande.dk

På destinationens hjemmeside finder du masser af information om, hvad der sker i området, samt adresser, telefonnumre og åbningstider.

Interaktive skærme

På de mange interaktive skærme i vores område finder du overnatningssteder, restauranter, begivenheder, events og meget mere.

www.hvidesande.dk/hvide-sande/planlaeg-din-ferie

Her kan vores gæster planlægge ferien – nemt og bekvemt. Du kan vise gæsterne ferieplanlæggeren på din mobiltelefon.



www.facebook.com/hvidesandedk

På destinationens facebook side kan du se vores ugentlige statusopdateringer, følge dialogen mellem vores gæster og deltage i konkurrencer.



Instagram: hvidesandedk

Instagramprofilen rummer skønne fotos og hyggelige kommentarer.

Din adfærd og din fremtoning

Du er firmaets – og destinationens repræsentant og bidrager til det positive image, ved at efterleve disse seks regler.

1.

Tal ikke privat i telefon.
Brug i stedet pauserne,
hvor gæster ikke kan se
og høre dig.

2.

Tyg ikke
tyggegummi
i gæsters
påsyn.

3.

Ryg ikke i
gæsteområder.





4.

Vær velsoigneret – hele dagen. Lugt ikke af tobak, sved eller stærk parfume.

5.

Spis ikke i gæsters påsyn.

6.

Drik ikke alkohol i arbejdstiden eller mens du bærer uniform. Og mød altid ædru og frisk op på arbejdet.

Spørg din arbejdsgiver

Omkring dig er en organisation i form af kolleger, øvrige ansatte, afdelingsledere og ledere, som vil støtte dig i dit daglige arbejde.

Rådfør dig med din arbejdsgiver om:

- Omlædning, uniform og uniformsregler
- ID-kort og navneskilt
- Ombytning af vagter og pauser, samt sygdom
- Personlig fremtoning og -pleje; herunder tatoveringer, make-up, piercinger, solbriller, frisure og opsætning af hår
- Tyveri og straffeattest
- Presse og håndtering af sociale medier
- Tavshedspligt og loyalitet





Kort over området

Stadil

Tim

Torsted

Ørnhej

Grønbjerg

Stadil Fjord

Hee

Hover

Spjald

No

Ølstrup

RINGKØBING

VIDEBÆK

Barde

Vorgod

Herborg

Finderup

Højmark

Egeris

Velling

Lem

Hanning

Rækker Mølle

Halby

Dejbjerg

Bølling

Faster

Troldhede

Stauning

Borris

SKJERN

TARM

Sønder
Felding

Skaven

Vostrup

Lønborg

TIPPERNE

Skuldbøl

Bork
Havn

Hemmet

Nørre Bork

Sønder
Vium

Sønder
Bork

Ådum

Ølgod

Hoven

Lyne



VI SKABER DANMARKS STÆRKESTE DESTINATIONSEÆLLESSKAB

MÆRK VESTERHAVET

HVIDE SANDE · RINGKØBING · BORK HAVN · SKJERN · VIDEBÆK · SØNDERVIG · TARM · VEDERSØ KLIT

HVIDE SANDE.DK