

Publicerad 16 januari 2008 Skribent [Katja Alexanderson](#). Foto: [Katja Alexanderson](#).
Ämnen: [Service](#), [Tävlingar](#)

Koll på kvaliteten med SSQ



Carola Rönnqvist, marknadschef på Umeå Folkets Hus, är en varm förespråkare för SSQ Award. Enligt henne gör SSQ det lättare att hålla liv i kvalitetsarbetet hela året. Som medarbetare kan du exempelvis utvärderas när som helst av en anonym kund på SSQ-uppdrag.

Sveriges bästa dagkonferensanläggning 2002, 2003, 2004 och 2006. Så står det på skylten i receptionen på Umeå Folkets Hus.

En bit därifrån sitter diplomerna som berättar om upprepade utmärkelser i service- och kvalitetstävlingen Scandinavian Service and Quality Award. Men SSQ Award är mer än en tävling. Det är ett sätt att arbeta för att service och kvalitet ska genomsyra hela verksamheten, så att gästerna känner sig sedda och får en upplevelse de gärna talar väl om.

RELATERAT

[Restauratören och SSQ](#) Extern länk

[SSQ-Award](#) Extern länk

Jag får snart en känsla av hur kunderna bemöts hos mesta SSQ-segraren. Receptionen har full koll på vem jag är.

– Ska du träffa Carola, då kommer du från Restauratören. Därpå lite småprat om hur svårt det är att säga tidningens namn och om vad artikeln ska handla om. Jag får med mig ett informationsblad om alla priser som Umeå Folkets Hus har fått i SSQ.

Marknadschefen Carola Rönnqvist berättar att organisationen redan arbetade aktivt med service och kvalitet när det inför 2002 damp ner ett erbjudande om att testa sig mot konkurrenter i branschen.

– Vi mätte oss redan mot andra Folkets Hus, men det här var ett sätt att se var vi stod på marknaden.

Vad hon inte visste var vilket omfattande arbete det skulle komma att handla om. Det går inte att fuska sig igenom SSQ. Hela organisationen genomlyses i fem huvudmoment där det ingår enkätundersökningar med gäster och medarbetare, anonyma kundbesök, test av hur gästkontakterna sköts via telefon och e-post samt en kartläggning av miljö- och säkerhetsarbetet (se faktaruta).

Företaget måste även skicka in en kvalitetsplanering där verksamheten beskrivs ur olika perspektiv: marknadsbearbetning, service och kvalitet i gästkontakterna samt personalens trivsel. Hur gör ni i dag? Hur sätter ni upp mål? Vilka resultat har ni uppnått? Vad har ni gjort/gör ni för att uppnå målen? Hur följer ni upp resultaten?

– Första året är det mycket arbete att plocka fram alla uppgifter, säger Carola Rönnqvist.

Prisutdelningen blev en glad överraskning. Umeå Folkets Hus vann kategorin »Bästa dagkonferensanläggning« och fick ett hedersomnämmande för förbättringsarbete ur ett personalperspektiv.

– Vi blev förstummade på prisutdelningen. Trots det säger Carola Rönnqvist att man hade mycket o gjort. Utvärderingspärmen från SSQ bjöd på en del oväntad information.

– Vi hade inte förstått att vi skulle utvärderas hela vägen ner till individnivå. Ett konkret exempel var att testsamtalen visade att gästerna inte visste var de hamnade när de vidarekopplades från växeln. Numera svarar alla

medarbetare med både avdelningens och sitt eget namn.

– Det handlar om att bli sedd. Vare sig du ringer, faxar eller mejlar. En annan åtgärd är att tonläget i e-post och fax har ändrats från ganska formellt till mer personligt och hjärtligt.

Det är den genomgripande och detaljerade analysen som gör att Carola Rönnqvist är en varm förespråkare för SSQ. Hon brukar föreläsa för nya deltagare om fördelarna.

Och det var därför hon övertygade sin ledningsgrupp om att de skulle vara med även 2003, trots att man redan hade en vinst i bagaget.

– Du måste hitta en morot, vi ville bli duktigare, säger Carola Rönnqvist. Hon säger att bland det svåraste som finns i servicebranschen är att hålla jämn kvalitet. Med SSQ blir det lättare att hålla liv i kvalitetsarbetet hela året. Som medarbetare kan du exempelvis utvärderas när som helst av en anonym kund.

– Syns leendet när du minst anar det?
När analysen från SSQ kommer träffas alla anställda under två dagar och identifierar viktiga förändringsområden. Dessa grupperas sedan till »ämnen« eller processer och viktas efter hur angelägna de är att åtgärda. För varje ämne utses en huvudansvarig.

– Det kan vara vem som helst på företaget. Det ligger inte på chefsnivå. De ansvariga träffas kvartalsvis och följer upp resultaten.

Ämnena kan röra saker som att bli mer synliga på konferensvåningarna, personliga utbildningsplaner med öronmärkta pengar och att synkronisera alla klockor i huset. En del förändringar kommer direkt från SSQ-analysen, andra är egna iakttagelser.

– Genom SSQ har vi blivit duktigare på att själva se hur vår omgivning uppfattar oss.

All personal är involverad i arbetet och nyanställda får alltid veta hur organisationen tänker kring service. Utgångspunkten är devisen »allt det man gör räknas alltid«.

– Det blir roligare att jobba när du är delaktig. Och vi får bättre medarbetare.
Enligt Carola Rönnqvist är en framgångsfaktor att Umeå Folkets Hus utgår från kundflödet – från ankomst till avfärd – och inte tänker avdelningsvis. På så sätt hamnar gästernas behov i fokus. Genom att exempelvis fråga om en konferens syfte går det att erbjuda kunden bättre lokaler. Kanske passar runda bord bättre än skolsittning? Behövs det mer väggyta att sätta upp saker på?

2003 blev också ett lyckosamt år – ny vinst som bästa dagkonferensanläggning.

– Då insåg vi att det här har ett marknadsvärde. Sedan dess lyfts SSQ fram i all marknadsföring, bland annat i tv-reklam. Inför 2004 behövde ledningsgruppen inte övertygas. Då började man också köpa in undersökningen två år i stöten, vilket sänkte kostnaden. Det året tog Folkets Hus återigen hem priset i sin kategori.

2005 gick det inte fullt lika bra. Göteborg Convention Centre blev bästa daganläggning.

Umeå Folkets Hus fick »bara« ett hedersnämmande för sin miljörensning på nyttig konferensmat. Men Carola Rönnqvist är stolt över det eftersom det var ett helt nyinstiftat pris.

– Det var ännu mer gräddet på moset. Det visade att vi tänkt efter före.

Ett annat plus är att genomlysningen av miljöarbetet i samband med SSQ gör det enklare när man nu ska Svanenmärka sina restauranger. Förlusten av utmärkelsen sporrade inför 2006. Och då gick det bättre än någonsin.

– Vi var upp på scenen tre gånger, säger en nöjd Carola Rönnqvist. Förutom bästa daganläggning och ett hedersnämmande för sitt miljöarbete kammade Umeå Folkets Hus hem det stora priset som går till den deltagare som fått högst poäng av alla.

Carola Rönnqvist konstaterar att SSQ har drivit Umeå Folkets Hus framåt, samtidigt som tävlingen i sig har utvecklats.

Snart är det dags för 2007 års utmärkelser. Carola Rönnqvist är förhoppningsfull, men vill inte ta ut något i förskott.

– Det är många som är väldigt duktiga. I

FAKTA

Utmärkelse och kvalitetsprogram för hotell och konferensanläggningar

Scandinavian Service and Quality Award startade 2002. Det är en kvalitetsutmärkelse, men också ett program för kvalitetsutveckling av företag inom hotell- och konferensnäringen.

Fem delar ligger till grund för det slutliga omdömet:

1. Gästernas omdöme, mäts genom gästunder-sökningar.
2. Personalens trivsel och engagemang, mäts genom medarbetarundersökningar.
3. Sanningens Ögonblick, mäts genom anonyma kundbesök, så kallade mystery shoppers.
4. Gästkontakter, mäts genom telefon- och e-postkontakter samt företagets hemsida.
5. Miljö & Säkerhet, kartläggning av företagets planer, kompetens och resultat av miljö- och säkerhetsarbete.

Utmärkelsen SSQ Award tilldelas det företag som uppnått bäst undersökningsresultat inom sin kategori.

En branschkungig jury delar dessutom ut fyra hedersnämndanden: gästperspektiv, medarbetarperspektiv, marknadsperspektiv och miljöperspektiv.

Anmälningstiden till SSQ Award 2008 går ut den

31 mars. Nytt för i år är att det finns fyra kategorier.

Den tidigare kategorin Affärshotell delas upp i två: Affärshotell utan restaurang och Affärshotell med restaurang. Kategorierna Dag-konferens och Konferens med övernattnig är oförändrade.

Att delta i SSQ Award kostar 35000–41000 kronor beroende på kategori. Det finns även ett prova-på-erbjudande för 15000 kronor.

Kostnaderna för de anonyma besöken betalas av beställaren.

Katja Alexanderson

k.alexanderson@besoksliv.se

Rekommendera < 0 Skicka **Tweeta** < 0

Kommentera artikeln

Skriv en ny kommentar

Logga in



Skriv din kommentar här.

Visar 0 kommentarer

Sortera efter populärast ▼

✉ [Prenumerera via e-post](#)  [RSS](#)

Trackback-länk <http://disqus.com/forums/r>

Box 3546, 103 69 Stockholm Telefon: 08-762 74 00.

Ansvarig utgivare: Daniel Hirsch.

Allt material på besoksliv.se är skyddat enligt lagen om upphovsrätt. Information om cookies.