

## Artikel i Restauratören nr. 22 / 2004

Text och foto: Bo Bengtsson

[b.bengtsson@restauratoren.se](mailto:b.bengtsson@restauratoren.se)

### Konferensvinnaren Knistad: Från ax till limpa

Bäst i test. Så skulle man kunna sammanfatta SSQ- Awardvinnaren Knistad i klassen konferens med övernattnig. Där har man dragit nytta av gästundersökningar för att göra sig själv duktigare. Ibland är det svårt att tänka sig in i hur gästen funderar, som en anställd uttrycker det. Men det är nyttigt.

Året var 1997. Silvester Jellinek, tidigare ägare av Home Hotels, tog efter viss tvekan över Knistad herrgård vid en rekonstruktion. Den tidigare ägarens investeringar i en 18-håls golfbana hade tömt kassan. Denne är nu arrendator av jordbruksmarken kring konferensanläggningen. Omsättningen blev fuffiga 9 miljoner kronor det året. Två år senare hade den fördubblats och röda siffror hade blivit svarta. Förra året omsattes 38 miljoner kronor med ett resultat efter avskrivningar på 3,5 miljoner kronor. Gästmixen ser ut så här: 50 procent konferensgäster, 25 procent vardera på affärsresande och privatgäster.

- Det är en bra blandning eftersom privatgäster då sällan känner att de är på en utpräglad konferensanläggning. Vi erbjuder tystnad, golf och andra aktiviteter med komfort där god mat har en given roll, säger Silvester Jellinek.

Hans motto är som sig bör på västgötsläppen från ax till limpa. Det må vara köksinköpen som görs så lokalt som möjligt med nötkött från närbelägna gårdar. Det må också gälla fastighetsskötsel, golfbanans maskinpark eller städ – allt ryms inom Knistad Hotell och Konferens. Av de 30 anställda finns sex personer i kök, lika många i serveringen och på fastighetssidan inklusive golfbanan. Fyra är i receptionen och lika många i städ, tre jobbar med aktiviteter och en administrerar. Plus Silvester själv förstås som är litet överallt.

- Jag är med i allt som händer här. Det är en förutsättning för mitt sätt att jobba. En vd ska inte sitta i fin kostym på sitt kontor – han ska vara med där det händer, säger Silvester Jellinek som lever som han lär.

Han har inte ångrat att han lät sin anläggning bli skärskådad och genomlyst i SSQ-Award. Det kostade visserligen tid, men det var en klok insats menar han. Det har lett till mer fokus på att arbetsuppgifterna utförs rätt och bättre förståelse mellan olika yrkesområden. Det har också lett tidigare investeringar på 100 000 kronor i ny teknik.

Varje år lägger företaget ut omkring 300 000 kronor på vidareutbildning av personalen, det motsvarar alltså 10 000 kronor per anställd.

- Man måste hänga med i utbildningen. En stor del av våra gäster som kommer från Mälardalen har med rätta krav på kvalitet och service. Bland konferenskunderna finns både landsting och privatbolag vars koncernledningar gärna lägger tredagarsmöten på Knistad. Bland dem märks både Semper och Volvo, säger Silvester Jellinek.

Bland personalen märks tydligt den positiva inställningen till service. Det är kanske en av orsakerna till att både genomförande och efterarbetet med SSQ Award blev så lyckat.

Håkan Andersson som är receptionschef ser nu på sitt arbete med andra ögon.

- Vi kör kontinuerligt förbättringsarbete både en och en och i grupper. Det gäller att ta till sig omdömen från andra på sitt jobb och analysera läget. Nu är det lättare att se konkret på vad som kan förbättras i uppföljning. Dessutom förstår man mer vad hela företaget gör, säger Håkan Andersson.

Hovmästare Carina Ohlsson är nästan lika gammal i gården som, Silvester Jellinek. Hon är stolt över utmärkelsen.

- Det var jättekul att vi fick pris som bästa konferensanläggning. Vi fick svart på vitt på vad som var bra och på vad som kan göras bättre. En del gäster upplevde lång väntetid mellan beställning och servering av mat, det har vi rättat till nu, säger Carina Ohlsson. Hon betonar också att man nu inte fastnar i ett fack så lätt utan har större förståelse för vad andra gör.

- Förr såg jag mest köket för sig och oss i servering som något annat. Nu är det lättare att jobba ihop, att se det utifrån gästens perspektiv, förklarar hon.

Köksmästaren Rikard Hallberg vet nu mer vad gästerna egentligen tycker om maten i sig, upplägg på tallrikar och komposition.

- Det kan ju kännas jobbit ibland när man ser vad sådana här oberoende gästundersökningar pekar på, men det är nyttigt. Det är farligt när jobbet blir alltför inrutat och rutinartat, säger Rikard Hallberg.

Silvester Jellinek funderar nu som bäst på om han ska delta i nästa års SSQ Award. Det finns ju många kvalitetskontroller, men ingen så oberoende som SSQ. Dessutom är få så detaljerade och professionella i metoden. Där ligger en stor del i värdet.

- Vi har andra stora frågor att ta ställning till utöver det löpande arbetet. Jag tänker bygga en kongressanläggning för 400 personer och även bygga ut 9 nya golfhål så att vi får 27 hål på vår golfbana.

Det är stora investeringar som kräver noggrann analys. Då behövs också 10 nya miljoner, pengar som han tänker ta ur egen kassa.

Text och foto: Bo Bengtsson  
b.bengtsson@restauratoren.se

Tre goda råd till kolleger

- Jag kan utan darr på manschetten rekommendera mina kolleger att gå in i SSQ Award.

Det är en bra investering, säger Knistads vd. Fördelar:

- lättare att få rätt fokus, det man verkligen ska göra.

- hjälper till i arbetet att övertyga medarbetarna vad som är viktigt

- skapar engagemang vilket är positivt även om det tar tid.

Fakta

Läge: en halvmil utanför Skövde

Logi: 80 rum, 165 bäddar

Konferensutrymmen: 200 personer samtidigt sittande

Restauration: 300 platser

Årsverken: 30

Omsättning 2003: 38 miljoner kronor

Resultat 2003: 3,5 miljoner kronor

Ägare: Silvester Jellinek

Sanningens ögonblick för tredje året

Vid månadsskiftet är det stopptid för alla i branschen som vill låta sina företag delta i nästa års upplaga av Scandinavian Service and Quality Award. Därefter ska de tävlande bli riktigt genomlysta. Prisutdelning sker i samband med SHIE-mässan i Stockholm i januari.

Scandinavian Service and Quality Award, SSQ Award som har pågått i två år tar nu avstamp inför en tredje omgång. Hittills har totalt 18 företag deltagit. De har alla mot en avgift på 25 000-37 000 kronor fått sina anläggningar kartlagda för kvalitet, service och miljö.

Utmärkelsen delas ut till företag i tre kategorier: affärshotell, konferens med övernattnings samt dagkonferensanläggning. Resorts har strukits som kategori.

Fem undersökningar som utgår från medarbetare, gäster, miljö, anonyma besök och kontakter ligger tillsammans till grund för den slutgiltiga bedömningen. Denna analyseras noga av Fürst Scandinavian Research, som i likhet med Bättre Affärer och Gröna Tjänster är en av initiativtagarna. Bakom SSQ Awards står även SHR, Turistrådet och Det svenska värdskapet samt från i år Restauratören.

Kvalitet och service kan på det här sättet genom frivilligt deltagande utvecklas till det bättre. Då kan företagen dels mäta sina egna insatser internt, dels mäta sig med den som är ”bäst i klassen”. Det fungerar alltså då som en sorts benchmarking.

Utöver dessa objektiva kriterier ska deltagande företag också själva ge sin bild av kvalitet, service och marknadsföring i en så kallad kvalitetsplanering. Ur det senare plockar en jury bestående av branschrepresentanter fram hedersomnämningen ur följande perspektiv: gäst, personal och marknadsföring. Utöver detta delas även ett pris ut – oavsett tävlingskategori - den så kallade stora utmärkelsen till den som fått högst poäng i de fem undersökningarna.

Priserna består av utbildningar för personal och ledningsgrupp.

2002 tog Sheraton Hotel & Towers hem affärshotellspriset, Hasseludden Konferens & Yasuragi blev bäst i klassen konferens med övernattnings och Umeå Folkets Hus blev då liksom förra året bäst i klassen Dagkonferenser. Förra året tog västgötaanläggningen Knistad Hotell & Konferens hem förstapriset för övernattningsanläggningar medan Freys Hotell i Stockholm vann affärshotellklassen.

– I år räknar vi med minst lika många deltagare, men det är inte kvantiteten som styr. Skälet till att medverka är resultaten i de fem undersökningarna. Det är den verkliga vinsten, som blir ett användbart verktyg både för företaget och medarbetarna. Därtill deltar alla i tävlingen. Det är ju alltid stimulerande att få utmärkelser säger Lena Cederlöf på SSQ.

Hon tror inte att prislappen för att medverka är en broms - snarare tanken på förbättringsarbetet som blir följden av SSQ-Award.

– Den som planerar i tid kommer ju undan med bara 25 000 kronor och får mycket för pengarna.

Hur ser framtiden ut?

– Jag tror att vi nu kommer att få fler deltagare. Dessutom planerar vi inför nästa år att utvidga kategorierna med lunchrestauranger, svarar Lena Cederlöf som tror att det inte finns några begränsningar i kvalitets- och servicearbete av denna typ. Även kommuner skulle kunna delta. Branschekonom Göran Granhed SHR som var en av dem som ända från början stöttat SSQ Award anser att det är viktigt att premiera kvalitetsarbete och stimulera det genom en tävling.

– Det här är en bra aktivitet, men det är litet synd att vi inte fått med så många i arbetet. Man får räkna med att det tar tid att hitta formerna, säger han.

Viktiga kvalitets- och servicepunkter

De objektiva undersökningarna innefattar metodbeskrivning, bedömningskala med motiv, relation mellan utdelade och besvarade formulär, svarsfördelning fråga för fråga när det gäller gäst- och personalomdöme samt vid anonyma personliga gästbesök. Därutöver kontrolleras kontaktskapande verktyg som telefon, e-post och hemsida. Slutligen sker en övergripande miljö- och säkerhetskartläggning.