



Vår service

Ett övningsmaterial om att ge service i vår verksamhet

*På några ställen i det här pdf-dokumentet finns fält som vi fyller i.
Vi börjar med att "spara som" och lägger dokumentet på ett ställe
som alla kan komma åt.*

Vad menar vi med service i Helsingborgs stad?

En serviceupplevelse består alltid av ett vad och ett hur. Vad man fick och hur det utfördes. **Därför är service i Helsingborgs stad både våra tjänster och hur vi utför dem.** Vår service kan vara personlig, som i ett möte, eller ges på andra sätt. *Jämför med din egen serviceupplevelse av en hotellövernattning eller när du senast hade bilen inne på en verkstad.*



Detta övningsmaterial

Övningen består av fem steg:

Steg 1: De vi finns till för

Steg 2: Våra servicemöten

Steg 3: Våra serviceutmaningar

Steg 4: Arbeta med servicepolicyn

Steg 5: Vår handlingsplan

Syftet med övningen är:

- Att reflektera över vilka vi finns till för och hur vi ger service.
- Att skapa vårt eget sätt att ge god service, utifrån stadens servicepolicy.
- Att skapa en gemensam bild av serviceutmaningar i vår verksamhet och hur vi vill möta dem.

Nu börjar vi!



HELSINGBORG

Steg 1

De vi finns till för



Bild: Anna Olsson

De vi finns till för

När vi i den här övningen använder begreppet "de vi finns till för" syftar vi på de som använder våra tjänster och som kommer i kontakt med oss. De kan till exempel vara brukare, kunder, idrottsföreningar, föräldrar, trafikanter eller medarbetare. Beroende på typ av verksamhet använder vi olika begrepp för olika grupper.

De vi finns till för

Vem finns vår verksamhet till för? Vilka grupper av människor använder våra tjänster? Reflektera och skriv upp så att alla kan se.





HELSINGBORG

Steg 2

Våra servicemöten

Vad är ett servicemöte?

Du har säkert hört talas om uttrycket "sanningens ögonblick". Det är det ögonblick då den du är till för får din service. Det som händer just då kan inte påverkas av organisationen eller något annat. Allt ligger i händerna på er som möts.

Men servicemöten behöver inte vara ett fysiskt möte mellan två eller flera människor. Vi får service på många andra sätt och i många olika kanaler. Blanketter, fakturor, webbsidor, it-tjänster och e-post är andra exempel på servicemöten.

Våra servicemöten

Här listar vi de vanligaste servicemötena vi har med de vi finns till för. I dessa situationer och kanaler kommer de i kontakt med oss/våra tjänster:

Nu har vi en bild av vilka vi finns till för och vilka servicemöten vi har. Bra jobbat!

Nu är det filmtajm! Klicka på länken:
<https://youtu.be/f7WZfZgyKFA>





HELSINGBORG

Steg 3

Våra serviceutmaningar

Att ge god service vid negativa beslut

Att ge god service betyder inte alltid att ge det som efterfrågas. I vårt arbete krävs ofta att vi ser till den samlade bilden för kommunen. I vår myndighetsutövning fattar vi ibland beslut som blir negativa för den enskilde.

I dessa situationer kan vi ändå ge bra service. Den som får ett negativt beslut har lättare att acceptera beslutet om man upplever att man har blivit sedd, lyssnad till och om man förstår vad som ligger bakom beslutet. Att vägleda till alternativa lösningar är också ett sätt att ge god service i dessa situationer.

Att förstå serviceupplevelsen

När vi förstår upplevelser hos dem vi är till för, vet vi vad vi gör bra och vad vi behöver utveckla. Det kan verka självklart att vi ger god service. Men vad tycker de som vi finns till för? Det är *deras* uppfattning om vår service och vårt bemötande som gäller! För att förstå är det viktigt att vara nyfiken på dem som är i kontakt med oss.

Diskutera: Hur mycket använder vi oss av följande för att förstå vilka serviceupplevelser vi skapar?

- Vi frågar
- Vi återkopplar
- Vi tar tillvara på synpunkter och klagomål

Serviceutmaningar

Att ge god service kan vara svårt. Den som ger service måste alltid balansera kundens krav mot andra krav. Därför har alla verksamheter serviceutmaningar, saker man kan förbättra utifrån de förutsättningar man har.

Vi identifierar våra serviceutmaningar genom att diskutera:

- Finns det saker som vi får klagomål på?
- Vad hindrar oss från att ge god service?

Våra hinder/utmaningar för att ge god service och ett gott bemötande

Serviceutmaning/hinder

Summering

Nu har vi beskrivit:

- ✓ Vilka vi är till för (steg 1)
- ✓ Våra servicemöten (steg 2)
- ✓ Våra serviceutmaningar (steg 3)

I nästa steg jobbar vi vidare med våra serviceutmaningar med hjälp av stadens servicepolicy.



Steg 4

Arbeta med servicepolicyn

Helsingborgs servicepolicy

Ta del av Helsingborgs stads servicepolicy.

Vi värdesätter
synpunkter och
klagomål

Vi visar omtanke

Vi hittar lösningar

Vi är lätta att nå
och förstå

Vi är kompetenta
och nyfikna

Vi bemöter
alla olika



Bild: Anna Olsson

Idégenerering

Hur ska vi lösa våra serviceutmaningar?

Uppgift:

- Välj en serviceutmaning
- Brainstorma möjliga lösningar
- Utgå från servicepolicyns sex principer för service.
- Recensera inte
- Varje idé på en egen post-it-lapp.



Återberätta för varandra

Nu är det dags att återsamlas.

Varje grupp sätter upp sina post-it-lappar på ett A3-papper som sätts upp på väggen.

En grupp i taget redovisar sina idéer för de andra grupperna.





HELSINGBORG

Steg 5

Vår handlingsplan för bättre service

Välja idéer

En serviceorienterad verksamhet prioriterar sådant som är viktigt för de man finns till för, i stället för sådant som man själv tycker att man är dålig på.

Diskutera och rösta: Med ett utifrånperspektiv: vilka idéer kan vi genomföra?

I den här kolumnen
fyller vi i våra 3-4
serviceutmaningar
från sidan 15

Våra prioriterade idéer

Våra serviceutmaningar

Här beskriver vad vi kan göra
för att lösa utmaningen eller
förbättra serviceupplevelsen

Nu har vi skapat en egen handlingsplan för arbetet med att
utveckla vår service!



Summering

Nu har vi beskrivit:

- ✓ Vilka vi finns till för (steg 1)
- ✓ Våra servicemöten (steg 2)
- ✓ Våra serviceutmaningar (steg 3)
- ✓ Hur vi kan utveckla vår service (steg 4-5)

Avslutning



Kundglasögon

Att utveckla god service till dem vi finns till för är ett arbete som aldrig tar slut. Vi behöver ständigt hjälpa varandra att hålla servicefrågorna levande i allt vårt arbete. Medarbetare och chefer har ett gemensamt ansvar för den service som vi ger. Tre bra saker som vi kan göra för att hålla vår servicekultur levande är att:

- Ge varandra feedback på hur vi ger service
- Fråga dem som är i kontakt med oss om serviceupplevelser
- Prova nya idéer på de som använder våra tjänster.

Grattis! Nu är vi klara!

Vill du veta mer om implementering av stadens servicepolicy? Läs mer på service.helsingborg.se

Vi som gjort det här övningsmaterialet blir glada om vi får feedback på hur materialet har fungerat. Mejla gärna projektgruppen på servicepolicy@helsingborg.se