

Service – källa till bra FM

Bra service är grundläggande inom FM. Det är ett konkurrensmedel som bottnar i mötet med kunden.

– Service och utbildning är färskvara. Det är strategiskt viktiga satsningar, säger Olle Lundström, vd på SJ Service Academy.

SJ är förstas den största kunden på SJ Service Academy i Frösundavik i Solna. Utbildningsverksamheten drog igång 2008 och förra året sattes hela SJs personal på skolbänken. 4 000 elever utbildades, de flesta från SJ.

Han tycker att kvaliteten på service har ökat generellt i samhället, men mycket återstår att göra för att utveckla servicenivån i tjänstesektorn.

– Service är en metafor för kundbemötande och ett viktigt konkurrens-

medel. Det handlar om att på kort tid skapa ett avgörande möte och på så vis bygga relation.

– Det gäller att lära sig att förstå kundens behov och hur service kan bidra till ökad försäljning. Det som behövs är kunskap och förståelse. Hur jag som medarbetare ska känna stark motivation och leverera bra service i varje läge. Service är också en ledarfråga och det är viktigt att koppla det till kundnyttan.

SJ Service Academy utbildar och tränar företag i bland annat kundpsykologi, kundbemötande och service, men också ledarskap, försäljning och första hjälpen. ■



Olle Lundström

En lektion i service

- 1. Analysera nuläget.** Hur fungerar servicen på företaget i dag? Sätt upp mål.
- 2. Koppla servicen till nyckeltal.** Mät företagets Nöjd-Kund-Index (NKI) för att få ett utgångsläge och för att kunna mäta servicenivån i företaget.
- 3. Lägg upp en strategi** för servicearbetet.
- 4. Återkoppla.** Alla medarbetare behöver feedback för att utvecklas. Skapa en företagskultur där chefer och anställda återkopplar till varandra i servicearbetet.
- 5. Kompetensutveckla** på alla nivåer. Det räcker inte att medarbetare med kundkontakt får lära sig att ge bättre service. Cheferna måste också lära sig hur de ska utvärdera effekterna av servicekurser.
- 6. Kvalitetssäkra** genom att följa upp åtgärderna i servicearbetet.



IFMA Sverige är en del av IFMA International, det globala nätverket för Facility Management.

IFMA Sverige – din branschorganisation för Facility Management

Här sex goda skäl att bli medlem:

Ett starkt nätverk – Frukostträffar och seminarier, årliga FM-dagar.

Kunskap – Know how om upphandling, kontrakt, benchmarking, kvalitet.

Utbildning – Utvecklingsprojekt för utbildning och certifiering av Facility Managers.

Kommunikation – www.ifma.se med information om FM, länkar, aktuella evenemang.

Internationell utblick – Tillgång till ett internationellt nätverk med de bästa experterna på området.

Utvidgat medlemskap – Medlemskap också i IFMA International, Euro FM och Nordic FM.



International Facility Management Association

IFMA Sverige – den svenska FM-organisationen

Box 38203, 100 64 STOCKHOLM • Tel 08-33 20 70 alt. 070-572 97 62 (kansli) • Fax 08-556 976 01 • ifma@ifma.se • www.ifma.se