

Värdskapets grunder

1. Tjänande
2. Helhet
3. Dialog
4. Ansvar
5. Omtänksamhet
6. Kunskap

➔ **Stolthet!**

Dessa sex uttrycksätt utmärker en person eller en verksamhet i mötet med andra.

Michael Rangne 2016-02-28 1

"Vissa miljöer, vissa system kan ibland upplevas som om de är beredda på allt utom en människa."

2

Hur hjälper vi våra medarbetare att upptäcka glädjen i ett gott värdskap?

- Personen framför mig är **i första hand människa**, i andra hand gäst och i tredje hand kund.
- Värdskap är konsten att **få den andre att känna sig välkommen**, att inge en känsla av att vi är uppriktigt glada att personen är här. Väntad, önskad, efterlängad, värdefull.
- Värdskap är äkta, **kommer från hjärtat**, för att man vill det, för att man vill en annan människa väl.
- Att tjäna är att finnas där för någon annan. Att lyssna, förstå och fråga sig vad denna människa just nu behöver och vad man kan göra för henne. **Vi möter varje människa med tankar på hur vi ska kunna göra det lättare för henne.**

Michael Rangne 2016-02-28 3

Hur hjälper vi våra medarbetare att upptäcka glädjen i ett gott värdskap?

- **Utveckla mötet mellan människor**, inte bara produkten. Var "relationsbyggare" både utåt och inåt i verksamheten. Människor som bygger relationer i varje möte skapar inre tillfredsställelse och yttre framgång.
- En gäst kan också bli vår produktutvecklare, om vi bara vågar fråga. Be om tips på förbättringar! **Vi tar emot kritik som den gåva det är.**
- Vi tar ansvar för våra handlingar, vilket innebär att **vi står för hur vi reagerar** och relaterar till det som händer oss.
- Ett kännetecken för den tjänande organisationen är att där finns ett **tjänande ledarskap**, ledare som tjänar sina medarbetare.

Michael Rangne 2016-02-28 4

Värdskap är *inte* samma sak som:

- God service.
- Påklitrade leenden och fasader.
- "Snällhet".

Michael Rangne 2016-02-28 5

We are ladies and gentlemen serving ladies and gentlemen.

The Ritz Carlton Hotels

Michael Rangne 2016-02-28 6

En välkomnande värld

- En värld där människor känner sig väntade och välkomna, och där alla vågar möta varandra, är grundläggande för uthållig och verklig framgång för oss som personer och våra verksamheter.
- Vägen dit går via det goda värdskapet.
- Värdskap handlar om mötet mellan människor.
- Den mänskliga faktorn är den avgörande faktorn.
- "Relationsområdet" tar över efter informationsområdet.
- Var "relationsbyggare" både utåt och inåt i verksamheten.
- Nyfiken på den andre.
- Dela med dig av dig själv.
- "Hellre gröt i gott sällskap än oxfilé med träkmåsar."

Michael Rangne

2016-02-28

7

"Om värdskap" (www.vardskapet.se)

- **Värdskap är konsten att få den andre att känna sig välkommen, att inte en känsla att vi är uppriktigt glada att personen är här. Väntad, önskad, efterlängad, värdefull!**
- **Att tjäna är att finnas där för någon annan.** Att lyssna, förstå och fråga sig vad denna människa just nu behöver och vad man kan göra för henne.
- Ett omtänksamt system glömmar aldrig bort vem systemet tjänar.
- Vi ser och förstår det större sammanhanget.
- **Vi har alltid ansvar för hur vi väljer att reagera på det som händer.**
- **Personen framför dig är i första hand människa, i andra hand gäst och i tredje hand kund.**

Michael Rangne

2016-02-28

8

Om värdskap

- Utveckla mötet mellan människor, inte bara produkten.
- Relationer är t o m viktigare för vårt välbefinnande än kost och motion.
- Människor som bygger relationer i varje möte skapar inre tillfredsställelse och yttre framgång.
- Att öppna upp för en dialog vid varje möte är att ta alla människor på allvar.
- Mötet mellan våra innehåll, inte skalor/förpackningarna.
- Kunskap är långt mer än att bara veta. Det är förmågan att använda sin kunskap i samspel med någons behov.

Michael Rangne

2016-02-28

9

Det goda värdskapet

- **Värdskap är konsten att få människor att känna sig välkomna.**
- Ett gott värdskap är att förstå tjänandets konst och att uppleva hur det berikar vårt liv.
- Värdskap är att närvara för en annan människa och se vad som är bäst för just henne.
- Värdskap är ett sätt att förhålla sig till livet.
- **Personen framför dig är i första hand människa, i andra hand gäst och i tredje hand kund.**
- I värdskap börjar vi med att lyssna på den människa vi har framför oss.
- Värdskapets kärna är det personliga värdskapet, det värdskap jag erbjuder alla jag möter

Michael Rangne

2016-02-28

10

Ett gott värdskap

- Är äkta, kommer från hjärtat, för att man vill det, för att man vill en annan människa väl.
- Tjänande perspektiv - för den andres bästa, inte för sitt eget eget skull.
- Se den andre som gäst! Han/hon ska känna sig välkommen.
- Synsättet - en välkommen gäst - ger vårt förhållningssätt.
- **Värdskap är konsten att få den andre att känna sig välkommen, inte en känsla att vi är uppriktigt glada att personen är här. Väntad, önskad, efterlängad, värdefull!**
- Det kräver att vi känner att vi själva är värdefulla och har något att ge.
- Att vara gäst är något mer än att vara konsument eller patient.
- En kund ska känna att verksamheten är till för henne! Får inte känna sig osynlig eller ovälkommen.

Michael Rangne

2016-02-28

11

Ett gott värdskap

- Patienten/kunden möter en helhet, där var och en av oss representerar företaget och helheten.
- En nöjd gäst kan bli vår bästa säljare och ambassadör.
- Och omvänt - de "där ute" hör - nås av - hur vi pratar om dem internt.
- En gäst kan också bli vår produktutvecklare, om vi bara vågar fråga. **Be om tips på förbättringar!**
- Värdskap även inåt i verksamheten, t ex gentemot våra nyanställda. Fungerar det inåt så går det också lättare utåt.
- Vi måste leva våra värdegrunder.

Michael Rangne

2016-02-28

12

Tjänande

- Vi möter varje människa med tankar på hur vi ska kunna göra det lättare för henne.
- Vi inser att alla våra verksamheter finns till för att tjäna omvärlden.
- Att tjäna är att finnas där för någon annan. Att lyssna, förstå och fråga sig vad denna människa just nu behöver och vad man kan göra för henne.
- Ett kännetecken för den tjänande organisationen är att där finns ett tjänande ledarskap, ledare som tjänar sina medarbetare.

Michael Rangne

2016-02-28

13

Helhet

- Vi ser och förstår det större sammanhanget.
- Vi ser det gästen ser och möter henne som en ambassadör för den helhet hon uppfattar som vår. Den person som möter gästen är alltid hela företagets representant just där, just då.

Michael Rangne

2016-02-28

14

Dialog

- Att öppna upp för en dialog vid varje möte är att ta alla människor på allvar.
- Vi söker förståelse och samförstånd.
- För att kunna föra en dialog måste vi i första hand lyssna.
- Vi lyssnar inte bara till orden, utan på hela personen.
- Vi tar emot kritik som den gäva det är.

Michael Rangne

2016-02-28

15

Ansvar

- Vi tar ansvar för våra handlingar, vilket innebär att vi står för hur vi reagerar och relaterar till det som händer oss.
- Vi har alltid ansvar för hur vi väljer att reagera på det som händer.
 - Vi kan välja att ta händelsen på allvar eller skylla ifrån oss.
 - Vi kan välja att lära oss något eller gå opåverkade därifrån.
- Att ta ansvar är att använda sig av sitt mod.
- Att ta ansvar är inte detsamma som att vara lojal. Att ta verkligt ansvar är att ställa sig på den andres sida och hjälpa till att förbättra den värld vi båda lever i.

Michael Rangne

2016-02-28

16

Omtänksamhet

- "Vissa miljöer, vissa system kan bland upplevas som om de är beredda på allt utom en människa."
- Ett omtänksamt system däremot glömmmer aldrig bort vem systemet tjänar.
- Omtänksamhet är värdskapets hjärta.
- Omtänksamhet är att se det mänskliga i dem som söker sig till oss, och att anpassa våra system och vår kultur till att alla är människor.
- Vi vågar använda vårt hjärta och söker upp människan i oss själva och ser människan i andra.
- Vi släpper fram det mänskliga i oss själva och möter alla i första hand som medmänniskor.

Michael Rangne

2016-02-28

17

Kunskap

- Kunskap är långt mer än att bara veta. Det är förmågan att använda sin kunskap i samspel med någons behov.
- Kunskap är att förstå det mottagaren förstår, se det hon ser och börja just där
- Vi bär tacksamt och ödmjukt vår yrkesskicklighet.
- Att utöva värdskap är att bygga en kultur där vi ständigt lär oss nya saker.

Michael Rangne

2016-02-28

18