A woman with long, wavy brown hair, wearing a black turtleneck dress, is standing in profile facing left. She is holding a black marker in her right hand and has just finished writing the word 'WOWSERVICE' in capital letters on a whiteboard. The word is underlined. The background consists of light-colored, vertically pleated curtains. On the left side, there are some dried, brown plant stems.

WOWSERVICE

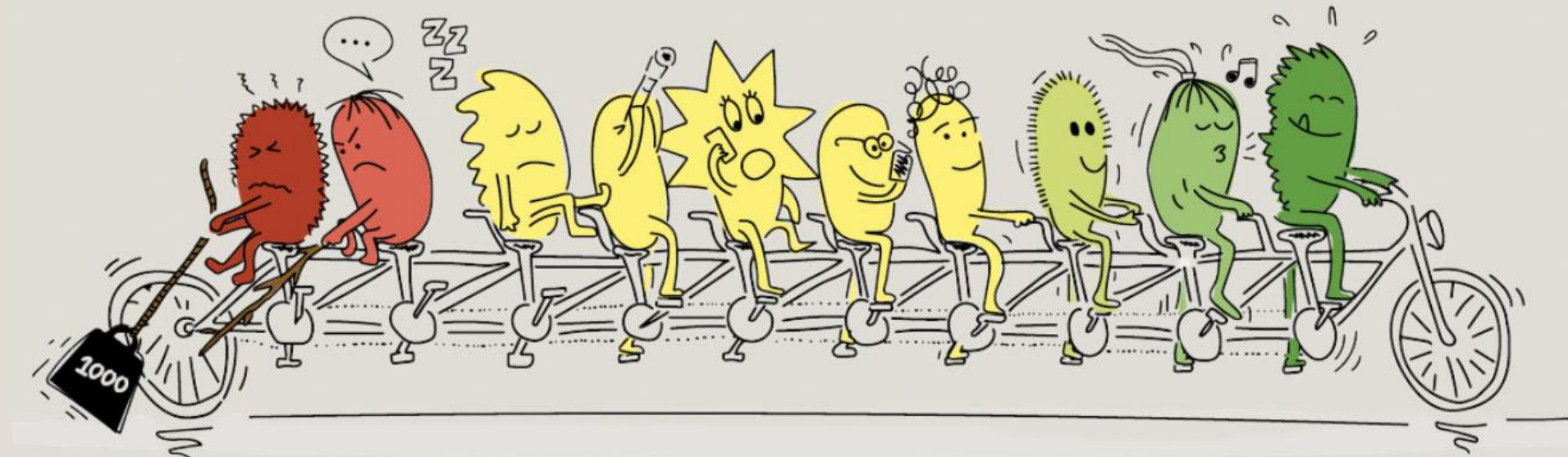
FRAMTIDENS FÖRETAG BEHÖVER EN STARK SERVICEKULTUR

EMILIE LOMAN



Sverige

1. Lagarbete
2. Anställdas hälsa
3. Humor/glädje
4. Ansvar
5. Balans hem/arbete
6. Kostnadsjakt
7. Förvirring
8. Hierarki
- 9.....
- 10.....
- 11.....
- 12.....
- 13.....
- 14.....
- 15.....
- 16.....
- 17.....
- 18....
- 19.....
- 20.....
21. Kanske kundfokus.



48%



8%





Tillstånd om att få ha enhörningar

Kära Elsie,
Vi beviljar tillstånd att få ha enhörningar på ett villkor, att du tar väl hand om
den/dem.
Om du hittar några eller får några i julklapp vill vi gärna få ett kort på dem.
Önskar er en God Jul och ett Gott Nytt År!





Gräslök tyvärr slut

**På grund av
vulkanutbrott
i Skåne**

**Eller så har Jonthe
beställt för lite....**

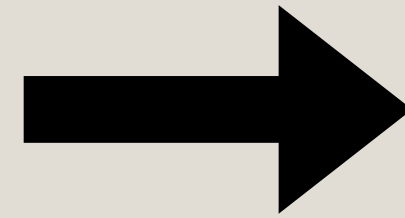




Service kan alla ge.
Wowservice är ett val.

Disney Understanding "The linkage"

Kultur &
Ledarskap



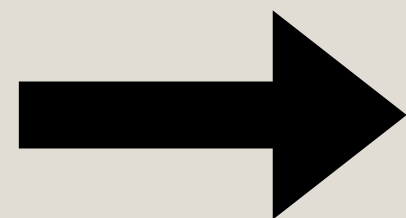
Lojala &
engagerade
medarbetare



Minnesvärda upplevelser



Lojalitet



Vinst & Tillväxt

Det som ska göras
Det förväntade
Uppgifter & rutiner



Vad man väljer att göra
Det oväntade
Det lilla extra - Wow

Det som ska göras
Det förväntade
Uppgifter & rutiner



Vad man väljer att göra
Det oväntade
Det lilla extra - Wow

Det som ska göras
Det förväntade
Uppgifter & rutiner



Vad man väljer att göra
Det oväntade
Det lilla extra - Wow

Gemensam tonalitet
Lättare att anställa rätt

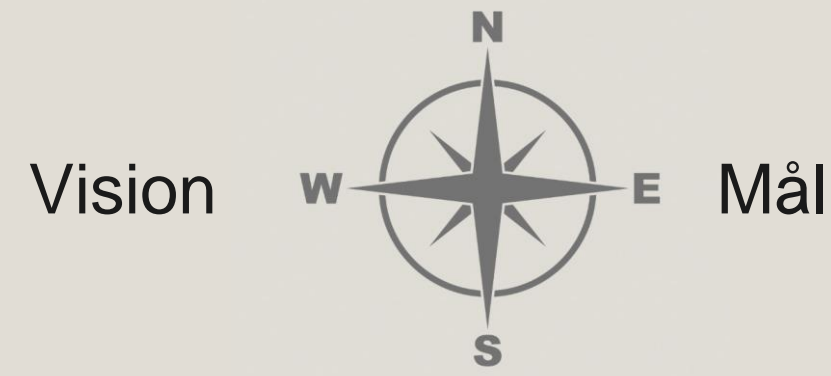
20% högre lönsamhet
76% högre engagemang
50% ökad produktivitet

Minskad stress
Minskat antal sjukskrivningar



Servicekulturen

Högre syfte



Hur-mål

Identitet
och roll

Tydliga roller och en inspirerande identitet.

Värderingar och
föreställningar

Vilka värderingar behöver vi leva efter och vad tror vi är sant här i världen?

Kunskap och färdigheter

Vilken kunskap och vilka färdigheter behöver vi?

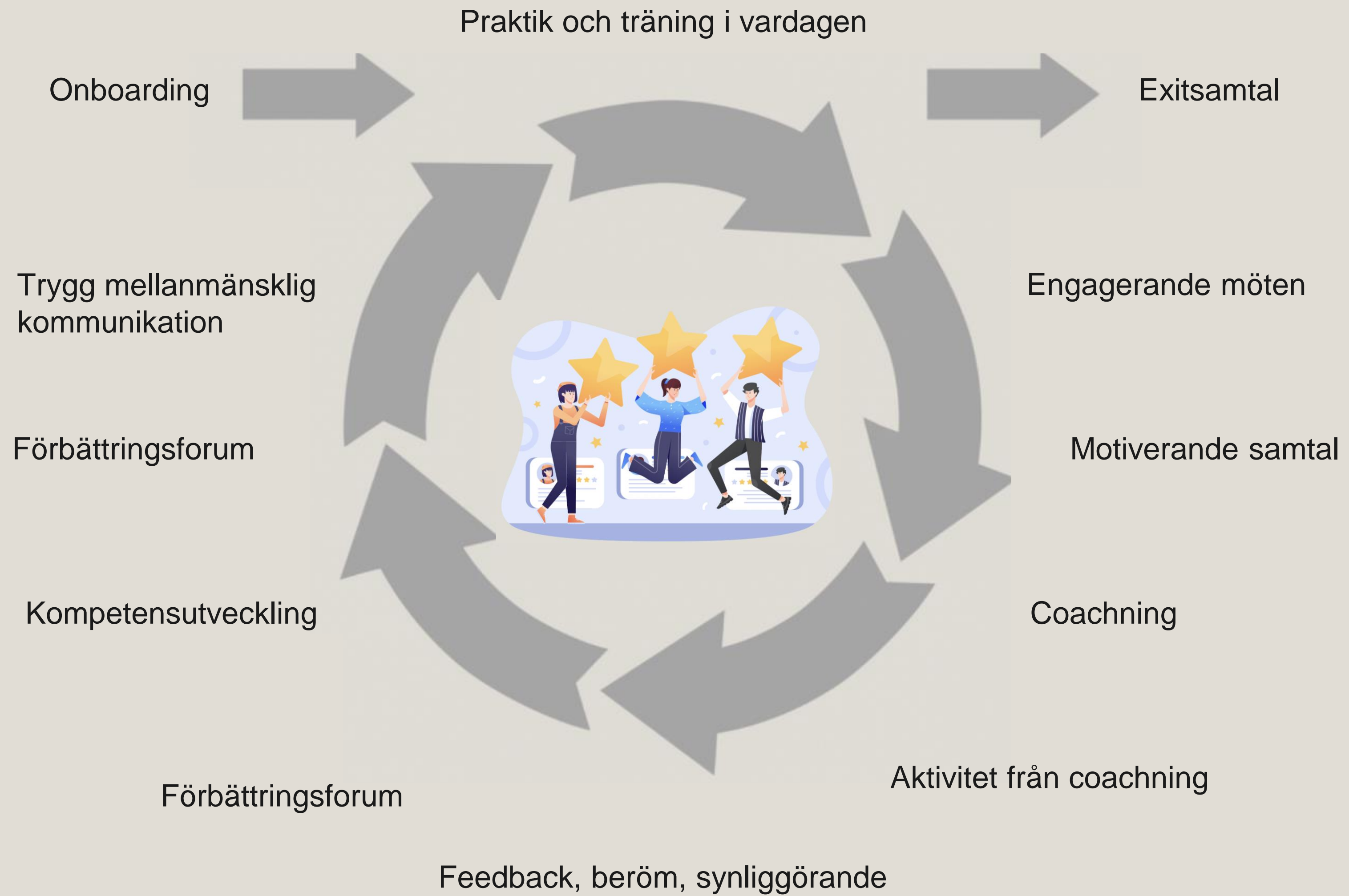
Beteenden och vanor

Hur ska vi ge wowservice i varje möte?
Hur ska vi vara mot varandra och våra kunder?

Miljö och omgivning

Hur ska vår arbetsmiljö och omgivning se ut och vara för att matcha resten?

Med ökat fokus på kunden, visionen och varför ni finns till och minskat fokus på uppgiften ni ska utföra minskar stressen och förändringsbenägenheten ökar.



Medvetenhet om vad som är service och vad som är wow.

Medvetenhet om er vision och varför ni finns till.

Medvetenhet om er högsta prio, att skapa lojala ambassadörer.

