

# Checklista för implementering av Service Design

Denna checklista är utformad för att hjälpa er implementera Service Design och skapa en sömlös och engagerande gästupplevelse.

## 1. Definiera er vision och värderingar

- Klargör organisationens övergripande mål och riktlinjer.
- Identifiera vilka värderingar som ska genomsyra allt arbete.

## 2. Utveckla ett tydligt servicekoncept

- Skapa en ram som översätter vision och värderingar till konkreta och mätbara beteenden.
- Fokusera på att göra konceptet enkelt att förstå och använda för alla medarbetare.

## 3. Kartlägg gästresan

- Identifiera alla kontaktpunkter mellan gästen och organisationen.
- Analysera varje steg i gästresan för att identifiera styrkor och områden för förbättring.

## 4. Skapa en Sequence of Service

- Utveckla en steg-för-steg-guide för varje kontaktpunkt i gästresan.
- Säkerställ att guiden hjälper till att leverera konsekvent och högkvalitativ service.

## 5. Inför dagliga pre-shift möten

- Håll korta och fokuserade möten för att:
  - Sätta individuella mål.
  - Påminna om viktiga beteenden.
  - Bygga lagkänsla.

## 6. Utbilda och coacha ledare

- Träna mellanchefer och skiftledare i att:
  - Inspirera och leda teamet.
  - Säkerställa att servicekonceptet efterlevs.
  - Driva engagemang och konsekvens i arbetet.

## 7. Följ upp och analysera resultat

- Samla in data efter varje session för att mäta framgång inom service och försäljning.
- Dela resultat veckovis för att engagera och motivera teamet.
- Använd mål som: "Hur många extra upplevelser sålde vi idag?" för att göra resultaten konkreta och mätbara.

## 8. Lev servicekonceptet, varje dag

- Integrera servicekonceptet i det dagliga arbetet.
- Säkerställ att det är en naturlig del av kulturen och rutinerna.