

# Sequence of Service

Är en strukturerad beskrivning av alla de steg en gäst upplever från första kontakt till avslutat besök.



**Säkerställer en konsekvent gästupplevelse**



**Gör det enkelt att lära ut och följa upp beteenden**



**Hjälper medarbetare att fokusera på både service och merförsäljning**



# Exempel på Sequence of Service:

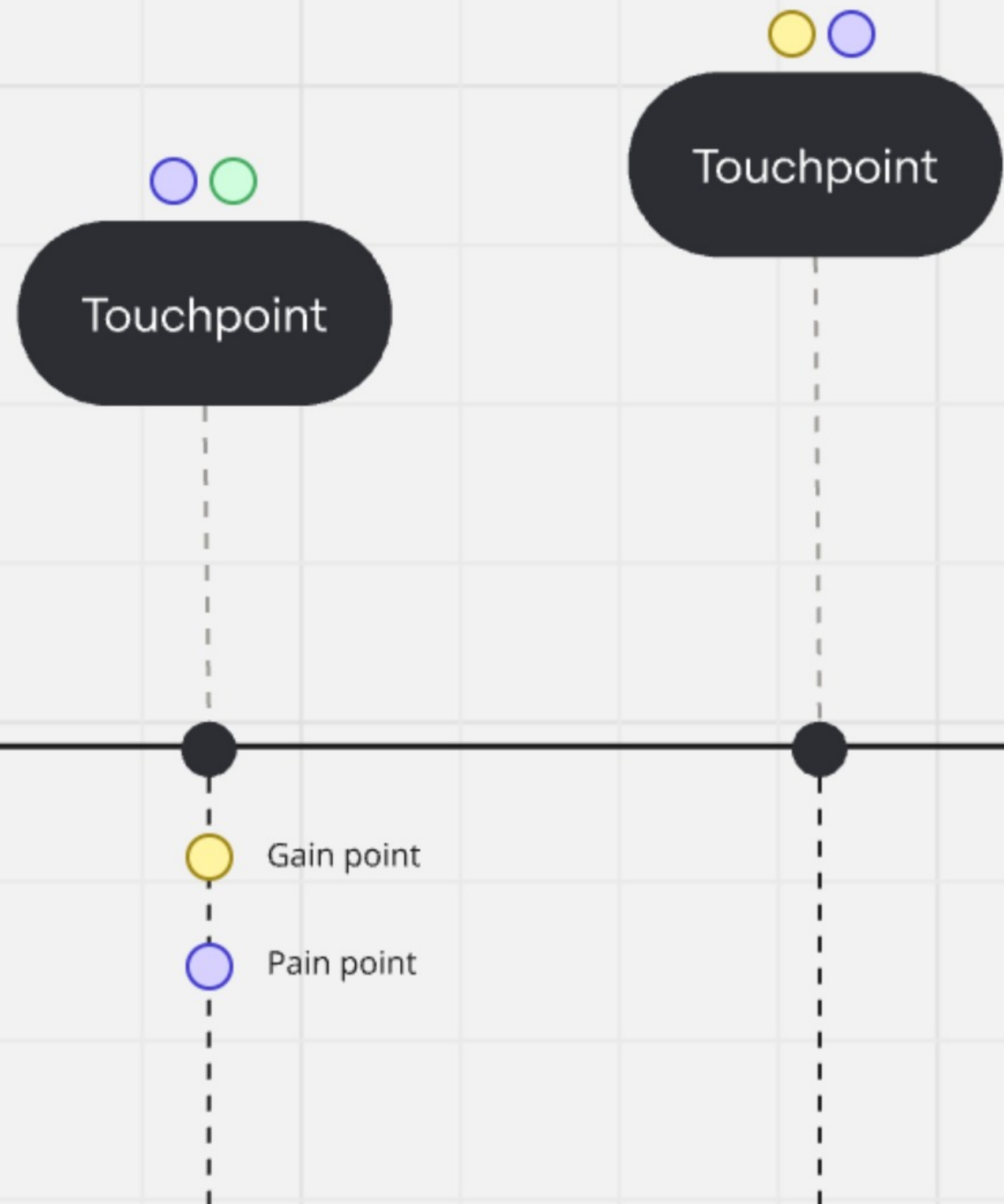
- **Skräddarsydd retorik**
- **Mottagande av gäst: Personlig hälsning inom 5 sekunder, ögonkontakt, erbjudande om hjälp**
- **Under besöket: Proaktiv merförsäljning, kontrollfrågor vid bestämd tidpunkt, uppmärksamhet på detaljer, rondering**
- **Avslutning: Tacka gästen, personligt avsked, erbjudande om återbesök eller framtida bokning**



# 1 – Kartlägg gästresan:

Identifiera varje punkt där gästen interagerar med verksamheten, från bokning till avresa.

**Pain & Gain**



## **2 – Definiera önskade beteenden:**

**Beskriv tydligt vilka servicebeteenden och säljbeteenden som önskas vid varje punkt.**

**Exempel på servicebeteenden:**

- **Välkomna gästen personligt och varmt**
- **Lyssna aktivt och visa förståelse**

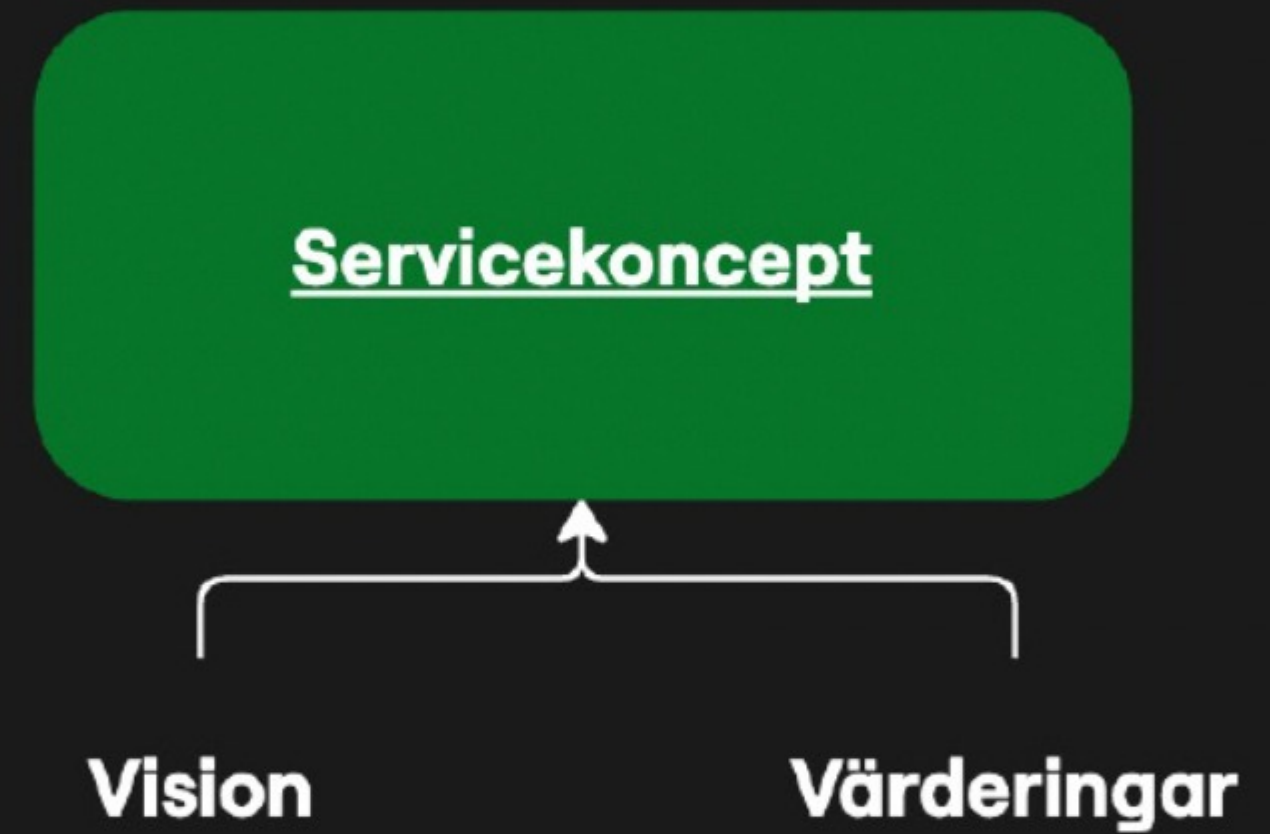
**Exempel på säljbeteenden:**

- **Föreslå kompletterande produkter eller tjänster**
- **Erbjuda gästen uppgraderingar eller paketlösningar**



### **3 – Koppla till servicekonceptet:**

**Säkerställ att varje beteende tydligt reflekterar och stärker verksamhetens övergripande servicekoncept**



## **4 – Utbilda och coacha:**

**Använd Sequence of Service för att träna personal regelbundet**

**Följ upp med coachning och feedback i det dagliga arbetet**



**På School of Service hjälper vi  
företag att bygga  
servicekoncept där systematik  
och värdskap går hand i hand.**

**Läs mer om hur:**

**[Service Design Gästfokus 360](#)**

**Oscar Lindeberg CEO | CXO**



School of service