

Personalcoaching och Mystery Guest för lönsammare företag

Mystery shopping i Europa beräknas omsätta 360 miljoner Euro. Det är en bransch som växer då målet för investeringen är att skapa engagerad servicepersonal med ett revenue-tänk som aktivt bidrar till lojala gäster och lönsamma företag.

"Hotels should be teaching staff—all staff, from bellboys to maitres d' to managers to put themselves in the guests' shoes."

Ron Jones form. hotelier Claridge's London

Search Health 3,000+ Topics

Search input field with Go button

Inside Health

Research Fitness & Nutrition Money & Policy Views Health Guide

Advertisement for AV Internet Security 2012, featuring a laurel wreath and text: 'Enkelt att installera', 'Skydd mot alla hot online', 'Från 399 SEK', 'Köp nu eller testa gratis', 'F-Secure'.

Advertise on NYTimes.com

U.S. Plans Stealth Survey on Access to Doctors

By ROBERT PEAR Published: June 26, 2011

WASHINGTON — Alarmed by a shortage of primary care doctors, Obama administration officials are recruiting a team of “mystery shoppers” to pose as patients, call doctors’ offices and request appointments to see how difficult it is for people to get care when they need it.



Enlarge This Image

The administration says the survey will address a “critical public policy problem”: the increasing shortage of primary care doctors, including specialists in internal medicine and family practice. It will also try to discover whether doctors are accepting patients with private insurance while turning away those in government health programs that pay lower reimbursement rates.

RECOMMEND

TWITTER

LINKEDIN

COMMENTS (637)

SIGN IN TO E-MAIL

PRINT

SINGLE PAGE

REPRINTS

SHARE

George Clooney The Descendants Visit the Site

Log in to see what your friends are sharing on nytimes.com. Privacy Policy | What's This?

Log In With Facebook

What's Popular Now

Apple, America and a Squeezed Middle Class



Etta James, Singer, Dies at 73



Well Tara Parker-Pope on Health



Fast and Easy Omelet Meals January 20, 2012

Looking Inside the Twinkie January 20, 2012

Helping Injured Dogs Walk Again January 19, 2012

Boosting Mental Fitness in Middle Age January 19, 2012



Mystery shopping/guest

Utifrån en check- och kontrollista, neutralt bedöma t ex försäljning, synpunktshantering, kunskap och service. Sker genom telefon, mail och omfattande besök. Syftet är att göra företaget och dess personal medvetet om hur kunden upplever bemötandet och situationen.



Hotell A sätter målbild

Målbild: Personal som ger personlig service i världsklass. Genom servicen görs försäljningen. Personligt, avslappnat ansvar. Ingen 08-attityd utan värme, glädje, omtanke.

Målgrupp: Frukost, housekeeping, vaktmästeri, säljavdelning, ekonomi och restaurang.

Träning, vilja och tydlighet är receptet för att klara målet.

Mina mål på Hotellet

Säljmål:

- 1.Följa upp offerter inom 3 dagar.
- 2.Erbjuda konkurrenskraftiga priser i offerterna.

Resultat:

De flesta offerter följs upp inom tre dagar, allra senast inom en vecka. Jag har oftare dialog m revenue manager innan jag skickar offerter för att ha konkurrenskraftiga priser.

Servicemål:

- 1.Alltid erbjuda middag på hotellet vid gruppbokning.
- 2.Alltid le med rösten.

Resultat:

Jag ler alltid med rösten, tänker på hur jag svarar. Har inte erbjudit middag till alla grupper än, mest p g a att det varit samarbetssvårigheter med restaurangen på sistone.

Övrigt mål:

- 1.Hålla trace-listan till max 1 sida
2. Skapa dokument i datorn som all personal har tillgång till där vi kan lägga in information om t ex konferensrummet och de olika rumstyperna där alla kan uppdatera information och ge tips och råd till varandra.

Resultat:

Den är nere från tre sidor till två

Vad kan ledningen, arbetskamrater eller andra hjälpa till med för att Du ska kunna uppfylla Dina mål?

Behöver något förändras?

- Anställa 1 person till på bokningen som till minst 50 % arbetar med gruppbokningar.

Ordnat!

- Sitta med Revenue Manager och lära mig hur han resonerar kring prissättningen av dagspriser och prognoser.

Har inte blivit av ännu!



Hotell A fokuserar på resultat

1 st Mystery guest-besök per månad = 30 dagars fokus

Diskutera resultat och gruppcoachning 1,5 h * 2 grupper

Sänkte sjukfrånvaron, ökade merförsäljningen och up-selling av rum, bort med onödiga problem, smidigare rutiner, bättre kommunikation och ökade förståelsen för service.



Smyckesföretaget kortar säljtider

Tillhandahåller rätt målgrupp – trovärdiga, flexibla

Egen coachning i en större utveckling

Resultat: förkortat säljtiderna, givit överblick, fokus på vad de gör bra och därmed en samsyn. Givit dem en plattform.



Skatekedjan ökar avsluten

Mystery shopper-besök, säljträning

Resultat: samtal med omotiverad personal, ökade avsluten, högre snittförsäljning

Coaching

Efter att länge använts inom idrotten har coaching blivit ett viktigt arbetslivsverktyg. Coaching handlar om att underlätta och utveckla. Det kan gälla konkreta prestationer och utveckling. Det kan gälla konkreta prestationer och utveckling.

Coaching kan vara såväl yrkesmässig som med så kallade coacher. Coaching. Då arbetar som behövs för att behövs göra för att chefer på olika nivåer omfat

Coaching/mentorskap

Personal trygg i sin yrkesroll

Varje individ behöver bolla idéer, rädslor, funderingar

6 personer/dag, 1 gång per månad

Resultat: Stävjer "skitsnack", personliga säljmål, löser svåra frågor



Special för ISM

Virtuell check på 5 000 kr som gäller för bokningar t o m 31 mars 2012.

Vid utbildning, mystery shopper-besök, coachningsdagar

Uppge "Informus"



Tack och lycka till!

Watersheds AB
Norrtullsgatan 6
113 29 Stockholm

skype, linkedIn, twitter

Tina Wedholm
070- 670 20 30
08- 22 00 20

tina.wedholm@watersheds.se