


## Innehåll

Välj avsnitt genom att klicka på vald del för att komma tillbaka till denna sida välj 

Sidnr

Campingvärdens roll.....	1
Du som campingvärd.....	2
Attityder och värderingar.....	3
Olika medlemmar/gäster har olika behov.....	4
Hur får vi reda på vad besökaren vill ha?.....	6
Balans i samtalet.....	7
Hur uppnår vi samtalsbalans – Test.....	8
Kroppsspråket.....	9
Konflikter – att hantera irriterade gäster.....	11
Bra telefonteknik.....	12
Tänkvärt.....	13

## Campingvärdens roll

Att bli vald till i sektionen är ett stort förtroende som innebär en hel del. Inte nog med att man skall vara driftig, händig och ordningssam, man skall även kunna "ta folk" på rätt sätt, vara lyhörd, flexibel och kunna lyssna. Man ska bjuda på sig själv.



Som campingvärd ansvarar man för campingplatsens drift och skötsel under campingsäsongen, vilket innebär att tillse att campingplatsen hålls i god ordning enligt trivselanvisningar och lokala föreskrifter.

### **Campingvärdens ansvarar för att:**

- anvisa gästande medlemmar en plats och informera om campingplatsen samt se till att gästerna blir väl omhändertagna
- dela ut trivselföreskrifter samt lokala föreskrifter
- dela ut turistbroschyrer och annat material som kan vara till nytta och nöje
- följa med och visa platsen samt hjälpa till med uppställning vid behov
- skapa god trivsel och ge medlemmarna en meningsfull fritid
- kontrollera att samtliga husvagnar/husbilar är försedda med giltigt kontrollmärke (skattade, registrerade och kontrollbesiktigade)
- kontrollera att giltigt medlemskort i Caravan Club finns
- vid elanslutning tillse att godkänd kabel används
- inkassera campingavgifter och övriga eventuella avgifter enligt sektionens rutiner
- tillse att säsongsuppställd husvagn/husbils gasolanläggning är/blir täthetsprovad minst en gång per säsong
- tillse att endast slutna kärl används
- avläsa och anteckna el- och vattenmätare om sådana finns
- tillse att campingens servicehus och övriga anläggningar är välstädade och trivsamma
- arrangera vår- och höstmöte för att planera säsongens aktiviteter, arbeten och eventuella jourlistor
- följa Caravan Clubs miljöpolicy

I övrigt se "Trivselanvisningar för Caravan Clubs lägerplatser" under flik 1.

**Caravan Club och camping är  
en del av vårt liv.  
Det är viktigt att vi och våra  
medlemmar trivs.**

## Du som campingvärd

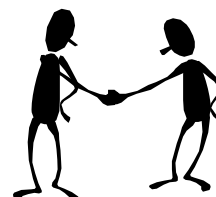
Caravan Clubs campingplatsers goda anseende grundar sig inte enbart på "dess goda läge", bra servicebyggnader o s v, utan minst lika mycket på att våra medlemmar/gäster får ett vänligt bemötande – **caravanandan**.

**CC är en familjeklubb – det skall vi slå vakt om.**

När medlemmen/gästen kommit på plats, är det viktigt att inte glömma bort dom. Gå tillbaka och fråga hur dom har det – **bry dig om**.

**Man måste se människor** och bemötandet vid hemfärden är lika viktigt som när dom kommer. Vi vill ju att dom kommer tillbaka.

**Tag sista mötet på allvar – det glöms inte heller.**



Vid alla kontakter med medlemmar/gäster - det kan vara per telefon eller vid besök - betraktas du som representant för CC och campingplatsen. Med rätta! Gästen ställer naturligtvis då vissa krav på att bli behandlad på ett sätt som motsvarar hans förväntningar och bedömningen bygger på det som har hänt honom i kontakten med dig och övriga medlemmar på campingplatsen.

Själva campingplatsen är bara en del, den övriga delen svarar du och övriga medlemmar för.

**Den atmosfär och image som du som campingvärd skapar, är av avgörande betydelse för att man vill återkomma till just "din" camping.**

**Det betyder att du är en mycket viktig del i det paket som Caravan Club erbjuder sina medlemmar.**

### **TÄNK PÅ**

**att du får aldrig en andra chans  
att göra ett första intryck!**

## Attityder & värderingar

Din attityd spelar en stor roll för hur du och din campingplats kommer att lyckas med att få medlemmarna/gästerna att återkomma. Attityden är en fråga om ditt eget personliga val. Du väljer själv den attityd du skall ha till vänner, medlemmar, gäster, campingplatsen och inte minst till dig själv. Vilken typ är du?



Jag kan inte  
Om...  
Tvivel  
Jag har inte tid  
Kanske...  
Jag är rädd att...  
Jag tror inte...



Jag kan  
Jag vill  
Positiv förväntan  
Jag tar den tid som...  
Säkert...  
Jag är säker på...  
Jag tror...

Om du skall bli en vinnare eller förlorare bestäms till stor del av den attityd du har och det kan någon gång vara bra att du ställer dig frågan "Är jag den som alltid ser möjligheter omkring mig, eller är jag den som bara ser svårigheter?"

Det som påverkar vår kvalitetsupplevelse positivt på en CC-camping är när vi får något utöver det som vi förväntar oss – när vi får **det där lilla extra**. Det blir ofta tungan på vågen när det gäller val av CC-plats en annan gång.

## Olika medlemmar/gäster har olika behov!

Människor uppträder olika i olika situationer. Det kan därför vara svårt att i förväg veta hur reaktionen blir på vårt uppträdande eller det vi säger.

Här skall vi titta på tre vanliga typer av människor som styrs av olika behov och därav uppträder på olika sätt. Vi kallar dom för Kalle, Sigge och Hasse.

Om vi vill påverka människor måste vi ta reda på deras behov. Det underlättas om vi kan använda några enkla kännetecken som ger oss en liten vink om vem vi har framför oss i t ex ett gästsammanhang.

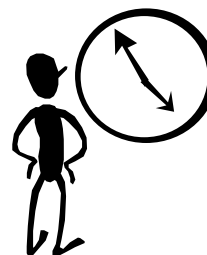
Ingen är sämre än den andre!

Det är viktigt att vi har klart för oss att ingen av dessa tre personligheter är sämre än någon annan. Alla är lika viktiga och varje människas personlighet är en unik blandning av de tre. I de flesta fall är det också så att en av personligheterna dominerar, vilket visar sig i vårt uppträdande och avslöjar vem vi är.

Hur känner vi igen Kalle?

Kalle måste känna trygghet och säkerhet i allt han företar sig. Han:

- är noga med att passa tider
- är noga med detaljer
- arbetar helst med bara en sak i taget
- tar inga snabba beslut
- planerar noggrant
- vill ha ordning och reda omkring sig
- är inte speciellt utåtriktad
- engagerar sig inte i okända människor



När du har med Kalle att göra bör du tänka på att t ex hålla överenskomna tider och att ge honom klara anvisningar om storleken på platsen, var serviceanläggningen ligger, öppethållandetider mm. Han är noga med att ha ordning och reda omkring sig och noterar om andra också har det.

*Vill du påverka Kalle så är han alltid mottaglig för argument som har med trygghet och säkerhet att göra.*

Hur känner vi igen Sigge?

Sigge är en öppen och glad typ som gärna snackar med alla. Han:

- har gärna familjen och hunden med sig
- är praktisk och fixar det mesta
- är glad och hjälpsam
- hjälper gärna andra campinggäster med deras problem
- har en fru som är likadan. Båda är runda till kropp och själ
- är lite snål och vill gärna pruta



När du har med Sigge att göra bör du tänka på att ge honom tid att prata av sig. Han vill inte bo isolerat utan nära andra glada och trevliga människor som han kan prata med.

*Sigge gillar att få någon liten favör. Det har du säkert igen i framtiden, för Sigge är en bra marknadsförare och berättar gärna för andra om sina erfarenheter.*

Hur känner vi igen Hasse?

Hasse är intresserad av nyheter (till skillnad från Kalle som inte vill ändra någonting). Han:

- är utåtriktad
- kör ofta omkring med det senaste
- söker omväxling
- är den ständiga optimisten
- pratar gärna och har lätt för att argumentera
- är egofixerad
- är statusjägare
- tar snabba beslut.



Om du har med Hasse att göra kan du alltid intressera honom för nyheter. Han blir smickrad om han får lite uppmärksamhet. Låt honom gärna synas så att han får visa upp sig.

## TÄNK PÅ

**För att påverka någon, när vi den starkaste effekten om vi träffar personens behovscentrum.**

**Kalles behovscentrum ligger inom området trygghet och säkerhet.**

**Sigges ligger inom det sociala området.**

**Hasses område är nyheter och förändring.**

## Hur får vi reda på vad besökaren vill ha?

Service handlar om att få människor att känna sig väl till mods. Din viktigaste uppgift som campingvärd är att ta reda på vad medlemmen/ gästen vill ha – och sedan försöka ge honom det! En nöjd medlem/gäst kommer tillbaka och rekommenderar oss till andra medlemmar.

Det bästa sättet att ta reda på vad medlemmen/gästen vill ha är genom att ställa olika typer av frågor. Varje frågetyp tjänar ett visst syfte. Genom att använda frågor på ett visst sätt får du ut mycket information utan att du upplevs som frågvis. Du uppnår en **bry-dig-om-effekt**.



I grunden handlar det om tre olika typer av frågor  
Neutrala, ledande och alternativa frågor.

### Neutrala frågor

inleds med: När? Var? Vad? Hur? Vem? Vilka?

Svaren du får på neutrala frågor är av berättande karaktär. Du använder neutrala frågor i samtalet när du vill ha ut mycket information. Den neutrala frågan kan inte besvaras med enbart ett *ja* eller *nej*.

<b>Exempel:</b>	<b>Hur länge....?</b>	<b>Hur många....?</b>
	<b>Vad ingår i....?</b>	<b>På vilket område....?</b>
	<b>Vilka arrangemang....?</b>	<b>Vad innebär....?</b>

### Ledande frågor

Det speciella med ledande frågor är, att du tvingar den du frågar att ta ställning. Ledande frågor är därför mycket effektiva när du vill ha ett *ja* eller *nej*.

<b>Exempel:</b>	<b>- Behöver ni en tomt med elstolpe?</b>
	<b>- Har ni barn med er?</b>
	<b>- Vill ni ha en tomt nära lekplatsen?</b>

### Alternativa frågor

Den här typen av fråga använder du när det förekommer mer än en valmöjlighet. Med rätt formulerad fråga får du på ett bra sätt reda på vilket av alternativen som medlemmen/gästen är mest intresserad av.

<b>Exempel:</b>	<b>- Vill ni ha en plats vid entrén eller närmare servicehuset?</b>
	<b>- Vill ni hyra två kanoter eller räcker det med en?</b>

## TÄNK PÅ

att neutrala frågor ger berättande svar  
att ledande frågor ger ett JA eller NEJ  
att använda alternativa frågor när mer än en valmöjlighet finns

## Balans i samtalet

Ett område som tillhör det viktigaste i kontakten med medlemmen/gästen är samtalsbalans.

Det är den atmosfär och kontakt som du skapar mellan dig och den person du talar med. Så snart som du kommer i kontakt med en person, antingen genom ett telefonsamtal eller genom att medlemmen/gästen besöker campingen, startar den s k samtalsbalansen.

Samtalsbalansen medverkar till det intryck gästen får av dig och hur han kommer att acceptera dig som campingvärd.

### Frågor

För att få klart för dig medlemmens/gästens ärende, bör du låta honom komma till tals utan att du själv pratar för mycket. Det gör du lättast med att ställa frågor. Du får då inte bara klart för dig medlemmens/gästens ärende, utan du visar också att du är intresserad av hans situation.

### Lyssna aktivt

Det räcker inte med att ställa kloka frågor. Ännu viktigare är konsten att kunna lyssna, och då menar vi att lyssna aktivt.

När du lyssnar aktivt, visar du att du verkligen är intresserad av vad han har att säga och vill försöka ge honom om bästa möjliga service.

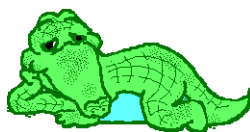
Du bygger upp ett aktivt lyssnande genom att ha god ögonkontakt med gästen. Det är också viktigt att du ställer s k kontrollfrågor så att du får helt klart för dig vad ärendet gäller. Att skriva ner korta noteringar för ditt minne visar ytterligare att du tar gästen på allvar och förstärker kontakten mellan er.

### Avbryt inte

Vi människor vill tala till punkt utan att bli avbrutna. För att hålla en bra balans i samtalet bör du alltid låta gästen tala till punkt. Inte ens den slitna frasen *Ursäkta att jag avbryter, men...* är någon ursäkt för att avbryta ett samtal.

### Samförstånd

Att visa "att du förstår" är ett bra sätt att bygga upp samtalsbalansen. Ett enkelt sätt att visa detta på medan gästen talar är helt enkelt att nicka instämmande, ett vänligt leende och ögonkontakt.



**Var inte som en krokodil – små öron och stor käft!**



## Hur ofta uppnår du samtalsbalans?

Ta dig tid och svara på följande frågor. Titta sedan på nyckeln längst ner på sidan och ta reda på hur ofta du uppnår samtalsbalans.

	JA	NEJ
• Ställer du frågor för att få reda på vad gästen vill ha?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Låter du andra tala till punkt utan att avbryta, även när du har andra gäster som väntar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Avslutar du aldrig andras meningar, även om du har hört samma fråga 10 gånger under samma dag?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Visar du samförstånd med den du talar med genom att nicka instämmande, le och behålla ögonkontakten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Repeterar du vad gästen har sagt för att kontrollera att du har förstått?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Antecknar du när någon ger dig instruktioner eller om en gäst har en fråga vars svar inte finns tillhands?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• När du inte förstår ber du den som pratar att upprepa det som sagts (eller ber du den som pratar ett främmande språk att prata lite långsammare)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Kommer du ihåg att varje människa är unik? Om du har en gäst framför dig som påminner om en annan gäst som "var jobbig" nyss, tar du för givet att den nya gästen kommer att orsaka lika mycket besvär?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Räkna hur många gånger du svarar JA på ovanstående frågor.

1 – 3 Får du ofta arga gäster? I så fall gå igenom detta avsnitt ännu en gång.

4 – 6 Du kanske skulle ta en titt på de frågor som du svarade NEJ på

7 – 8 Du vet vad god samtalsbalans kräver och nöjda gäster.

## Kroppsspråket!

**Antingen du är medveten om det eller inte, sänder du hela tiden ut signaler till omvärlden via ditt kroppsspråk.** Kroppsspråket kallas också det tysta språket. Alla använder sig av kroppsspråket varje dag och för det mesta gör vi det helt omedvetet.

Det är inte bara orden och det sätt som vi uttalar dem som har betydelse när vi vill påverka andra människor. Det är alltså inte vad vi säger som är viktigt utan hur det som är sagt har uppfattats av mottagaren. Här har kroppen och de signaler vi sänder, en avgörande betydelse för hur vi blir uppfattade.

När vi vill påverka använder vi **orden – rösten – kroppen**. I denna påverkan har kroppen den starkaste kraften, hela 70%, rösten har 23% och orden endast 7%.

Oftast vinnlägger vi oss om att välja våra ord med omsorg, men struntar i hur gester, kroppshållning och minspel påverkar omgivningen.



Kroppsspråket kan delas in i fem olika delar

### Gester – Hur vi använder våra händer och armar

- Sammanpressade händer hos en person som lyssnar, tyder på negativ reaktion.
- Att klia sig lätt på sidan av halsen, eller att stryka sig över eller gnugga hakan, antyder att lyssnaren tvivlar på det du säger.
- Att klia sig i huvudet visar på förvirring och osäkerhet på hur det som sägs ska uppfattas.
- Korslagda armar, avslöjar en försvarsattityd och en person som inte vill vara mottaglig.
- En handskakning kan vara en symbolisk maktkamp mellan två individer. Ett dominerande handslag kännetecknas av att personen vänder handens insida nedåt, när han ska fatta den andres hand. En hand som är öppen och visar insidan underifrån och uppåt visar undergivenhet och hotar inte någon.

**TÄNK PÅ**  
Att medlemmen/gästen  
avläser ditt kroppsspråk  
som han ofta värderar  
mycket högre än  
dina ord!

## Mimik – Vad vi signalerar med våra ansikten

- En flackande blick är något som vi känner igen som opålitlighet, ett tecken på bedrägligt beteende och förvirring. Det kan bero på att personen är osäker på känslor eller åsikter.
- Att inte se någon i ögonen kan vara ett sätt att dölja vad man tycker. Pupillerna vidgas när vi trivs och tycker om någon och dras samman när vi inte gillar det vi ser.
- **Leendets makt** – En människa som ofta ler har ett mer positivt inflytande på sin omgivning än en person som aldrig ler. Därför är det kanske den allra viktigaste komponenten i kroppsspråket – om det är hjärtligt och äkta. Det skapar en avspänd kommunikation mellan människor i motsats till falska och olyckliga leenden.



## Kroppshållning – Hur vi för oss

- Närmande – En framåtlutad kroppshållning visar på en uppmärksam och varm personlighet.
- Tillbakalutad – Detta är en blyg eller uttråkad person, som uppfattas som kylig av omgivningen.
- Öppen – En upprätt och rak kroppshållning visar på självförtroende och ger intryck av en dominerande och stolt personlighet.
- Sammandragen – En hopsjunkna hållning tyder på uppgivenhet, besvikelse och undergivenhet.

Dessa fyra typer är mycket användbara när man vill tolka och förstå kroppsspråket. Detta visar människans grundläggande sinnesstämning och attityd.

## Kroppskontakt

Vem vi berör, när, var och hur. Alla människor har ett personligt revir. Detta styrs av vår relation till övriga människor och till var vi befinner oss.

## Medvetet kroppsspråk

kan vara en höjd knuten näve – höjt finger – fingret på munnen – peka på klockan – handen bakom örat.

## Omedvetet kroppsspråk

är vidgade pupiller – höjda axlar – nerdragna mungipor – täckning av munnen – lutning av huvudet.

## Konflikter - att hantera irriterade gäster

En vanlig inställning när vi blir ifrågasatta och möts av invändningar eller irritation är att reagera negativt. Många ser invändningen som ett hot som måste bekämpas för att visa att du har fel och jag har rätt. Detta sätt att reagera på, förstör samtalsbalansen och leder lätt till onödig prestigediskussion.

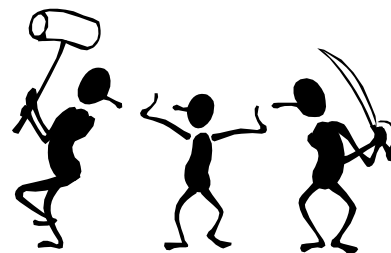
**Gästen har INTE alltid rätt  
men ALLTID RÄTT  
till ett just bemötande!**

Det är viktigt att behålla lugnet – att prata i vanlig samtalsnivå, ingen pajkastning med ord. Tag gärna personen åt sidan om diskussionen är högljudd.

1. Tag reda på problemet!
2. Låt medlemmen/gästen sitta ner och tala ut – lyssna aktivt så att du får reda på den verkliga orsaken till irritationen/invändningen!
3. Vänd på situationen – Hur hade du velat ha det?
4. Inge dig inte i dispyt. Du kanske vinner diskussionen men förlorar medlemmen/gästen
5. Rikta samtalet mot saken – inte mot vem som har fel!
6. **SÄG ALDRIG** – detta har inte hänt förut.

**Våga hantera en konflikt som kan bero på**

- Favorisering
- Avundsjuka
- Gängbildning
- Din inställning
- Problemet kanske är ditt?



### TÄNK PÅ

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| 1. Lyssna aktivt               | Låt personen tala till punkt                                 |
| 2. Gör en paus innan du svarar | Gästen får känslan av att hans invändning har tyngd          |
| 3. Precisera                   | Ta reda på vad personen verkligen menar                      |
| 4. Erkänn                      | Låt personen förstå att det var bra att han tog upp saken    |
| 5. Förekom                     | Ta udden av en befarad invändning genom att själv ta upp den |

## Bra telefonteknik

Det är vanligt att medlemmar/gäster ringer i förväg, både för att boka en plats och även för att få reda på lite om campingplatsen.

Dom 30 första sekunderna i ett möte räcker för att bilda sig en uppfattning om den man talar med. Vad man glömmet bort är att man inte behöver vara öga mot öga för att bilda sig en uppfattning. Det kanske är medlemmens/gästens första kontakt med en av CCs campingplatser.

Hur man ska hantera ett telefonsamtal när du dessutom har en besökare framför dig kan variera. Du kan låta telefonen ringa om den går vidare till en annan telefon där någon annan kan svara *eller* be den gäst som står framför dig att dröja ett ögonblick och svara i telefon. Ta då ett kort meddelande eller be att få återkomma.

### ***Om du pratar privat när en besökare kommer – avsluta samtalet omgående.***

Det skapar irritation när någon får vänta på ett privat samtal. Tro inte att en gäst inte förstår när du pratar privat. Även om inte dina ord hörs så avslöjar kroppsspråket dig varje gång.

### Tips

- Svara alltid med campingplatsens namn och ditt eget namn.
- Försök att se den person du pratar med framför dig och tala till personen – inte till telefonen.
- Prata rakt in i luren. Låt aldrig luren glida ifrån munnen, då blir din röst svår att förstå.
- Försök att vara positiv, alert och hjälpsam när någon ringer.
- Prata så att personen förstår – använd inte slangspråk.
- Det är lättare att förstå vad du säger om du håller en jämn ljudnivå.
- Var uppmärksam. Om du ber en gäst att upprepa informationen som gavs tidigare i samtalet skapas irritation.
- Om du måste be gästen att vänta, berätta hur lång tid du tror att det tar. Erbjud dig att ringa upp.
- När du ringer upp en gäst tala alltid om vad du heter, varifrån du ringer och vad samtalet gäller.
- Det är personen som ringer upp som vanligtvis avslutar samtalet.
- Ta det lugnt när du lägger på luren. Allt du har gjort för att skapa ett trevligt samtal kan gå förlorat vid en för hastig avslutning.



## Tänkvärt

- ◆ För att uppväga negativa upplevelser, krävs mycket större positiva.
- ◆ Vi ser inte saker som de är – vi ser saker som vi är.
- ◆ Lyssna inte på tältsnack. Oftast är det gnäll och skvaller och inte värt att slösa energi på.
- ◆ Ett sanningens ord: ***När Kalle snackar skit om Pelle säger det mer om Kalle än det gör om Pelle.***

En dikt som är användbar i dom flesta sammanhang:

**Ett ord som en människa fäster sig vid  
Kan verka i oberäknelig tid  
Det kan framkalla glädje till livets slut  
Det kan uppväcka obehag livet ut  
Ja, det påverkar livet på jorden  
Så slarva inte med orden**

Alf Henrikson, 1972