

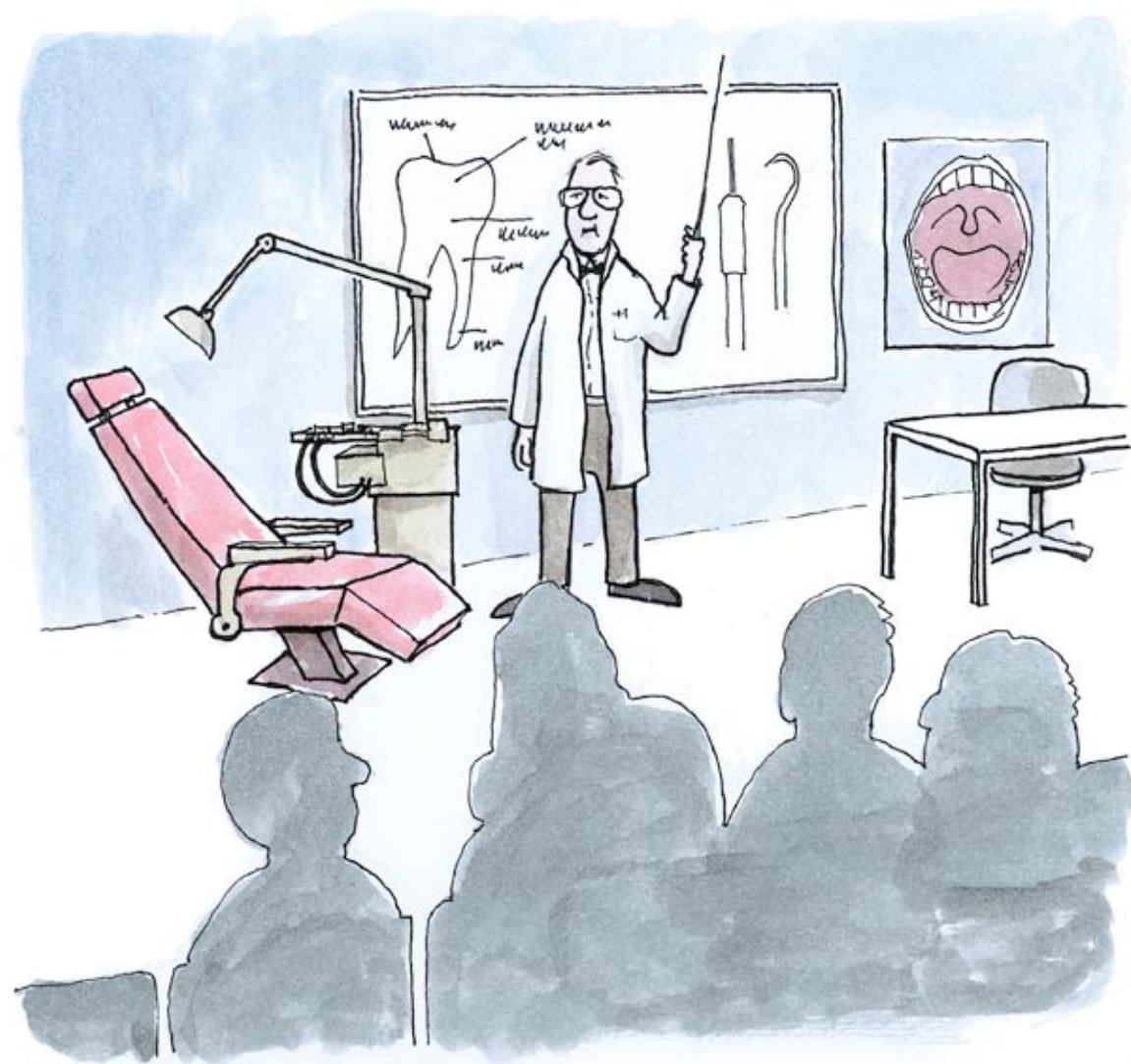
ABK:s  
lilla blåa



**DET DU HÅLLER** i din hand är inte en regelbok. Snarare är det en påminnelsebok. Den ska göra livet enklare för oss ABK:are genom att påminna om hur man kan undvika friktion och gnissel i vardagen. I umgänget med kunder och kollegor glömmar man lätt bort att en liten förändring i attityd eller handling kan få arbetet att flyta bättre och stämningen att bli god. Ofta handlar det om självklara saker. Läs ABK:s lilla blåa och fundera över vilken betydelse relationen till kunder och arbetskamrater har. Såväl för din personliga del som för hela företaget. Vi hoppas att boken sätter igång nya tankar och idéer som gör ditt arbete både roligare och effektivare.

Hur vi är mot våra

kunder



**EN BRA RELATION** med kunderna är inget som kommer av sig själv. Stanna upp och ta dig tid, lyssna och våga fråga. Visar du nyfikenhet och intresse känner kunderna att du ser dem som individer, inte bara som hyresgäster.

– Säger patienten klart och tydligt att det gör ont, har han för lite verktyg i munnen.



– För närvarande är det många som ringer. Vi hjälper dig så fort vi kan. Du har plats nummer 18 i kön.

**TÄNK EFTER HUR** du själv känner det.

Visst är det irriterande att vänta på ett svar som dröjer? Utsätt inte kunden för det, utan se till att du alltid återkommer till dem så fort du kan.

Om du inte kan ge besked – ge då besked om det, och berätta hur du går vidare för att hjälpa dem med ärendet.

Kan du inte själv slutföra ärendet, se till att någon annan gör det och var noga med att följa upp så att kunden verkligen får hjälp.



– Jag kan inte äta nu, farsan. Mitt tåg är tio minuter försenat.

**VI KAN INTE** alltid gå våra kunder till mötes, ibland tvingas vi säga nej. Men ett tydligt nej och en bra förklaring kan de flesta ta emot.

Ett vagt löfte eller ett undvikande svar skapar lätt irritation. Så lova bara det som är möjligt – och håll vad du lovar.



– Visst har jag beställt fönsterputs, men det gällde insidan.

**ETT KUNDMÖTE ÄR** ett gyllene tillfälle att påverka vad han eller hon tycker om oss. Kommer du i tid och är väl förberedd vinner du kundens respekt.

Sammanfatta också vid mötets slut så att ni är överens om vad ni kommit fram till. Då minskar risken för missförstånd och kunden upplever att du tar honom eller henne på allvar.





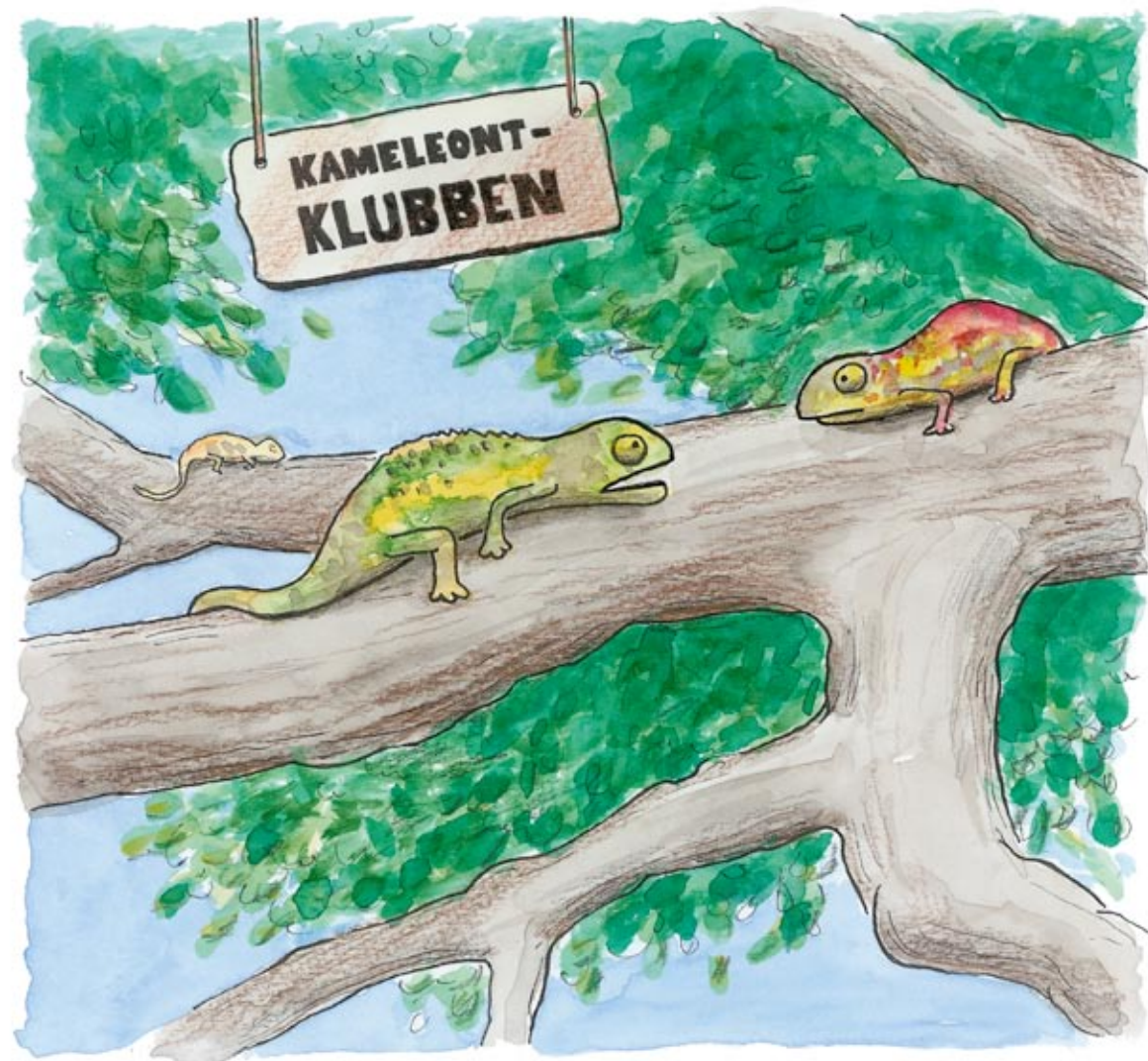
**VARJE GÅNG DU** möter en kund är det du som är ABK:s ansikte utåt. Med ett leende, ögonkontakt och aktivt lyssnande skapar du inte bara förtroende för dig utan för hela företaget.

– Varken min fru eller mina barn lyssnar längre till vad jag säger.



Hur vi är mot

varandra

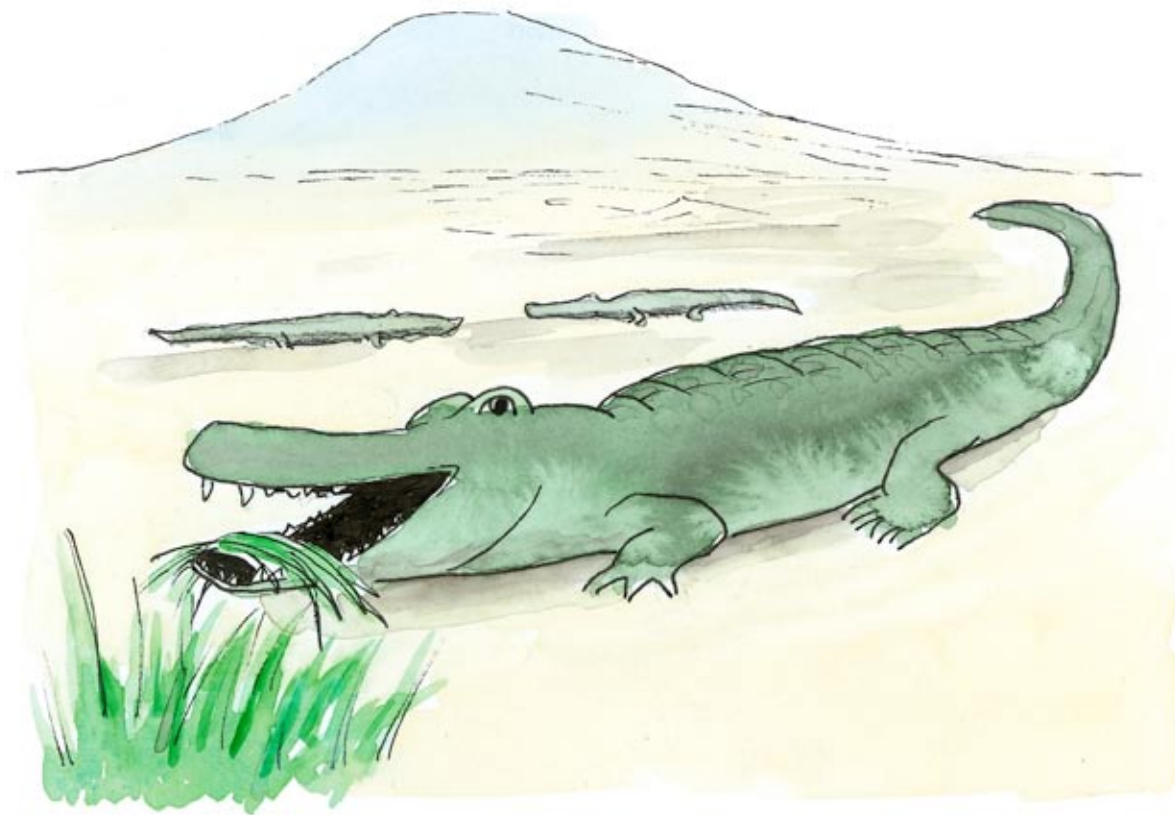


– Det är inte bara smicker när du säger att du aldrig lagt märke till mig?

**DET ÄR INTE** bara kunderna som vi ska se som individer, minst lika viktigt är hur vi möter våra kollegor. Alla tar olika plats på möten och i fikarummet.

Är du en av dem som nästan aldrig säger något? Se till att göra din röst hörd och dela med dig av dina tankar.

Är du en av de som är tongivande? Tänk på att lyssna, ge andra utrymme och uppmuntra andra att ta del i samtalet.



– Ni kan tro det tog tid att bli accepterad som vegetarian.

**DET FINNS INGET** tråkigare än en grupp där alla tänker och tycker lika. En sådan grupp kan aldrig utvecklas.

Ha istället högt i tak, respektera åsikter som du inte själv delar och lyssna på idéer som du tycker är lite konstiga. Kanske kan de lära dig något?

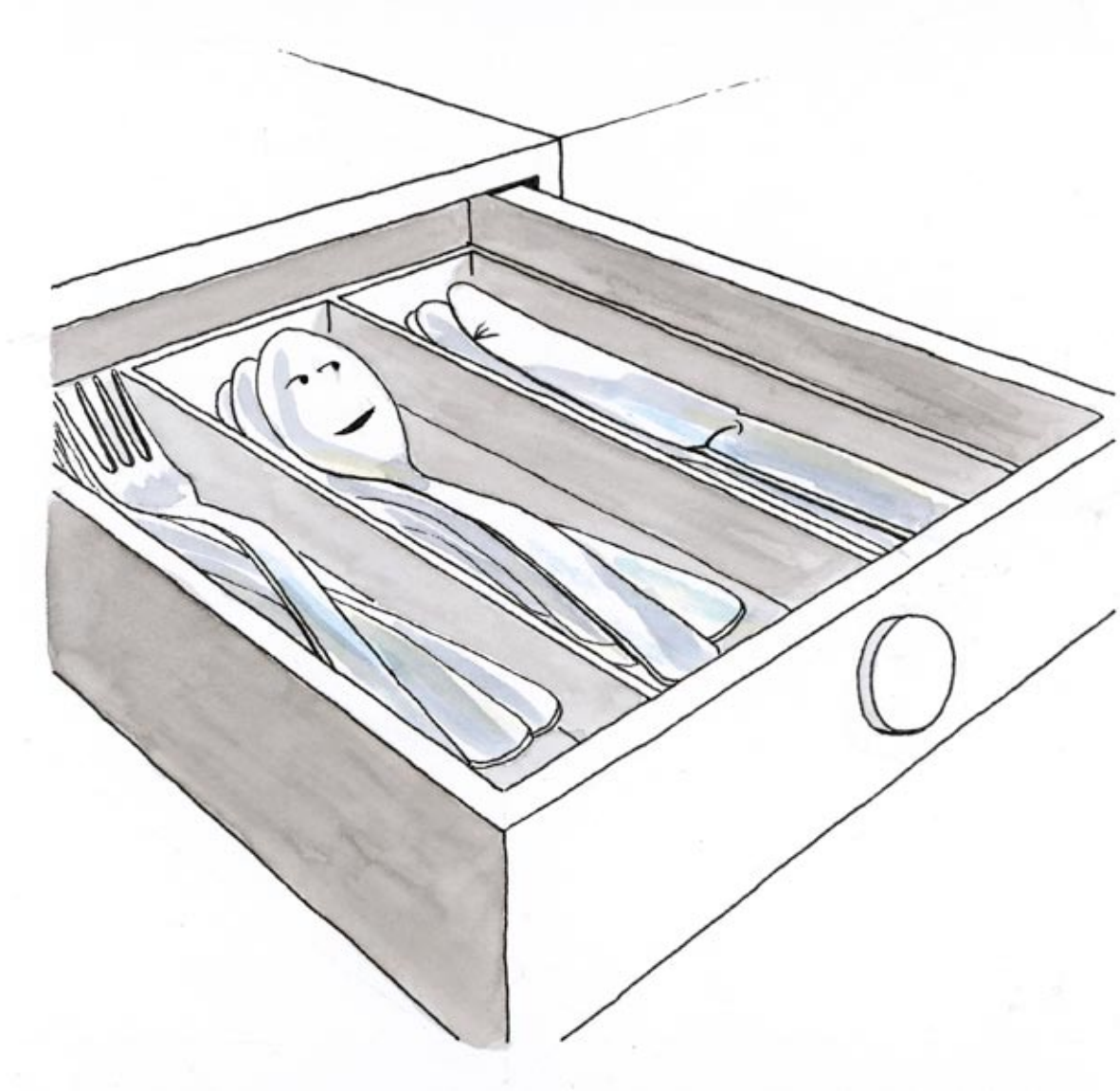


– Bra Emil, klättra upp och hämnas vår kamrat. Stryk den klumpiga jäkeln!

**DE FLESTA MÄNNISKOR** växer med uppgiften. Får vi förtroendet att ansvara för något brukar vi fixa det, även om vi inte riktigt trodde det om oss själva innan.

Om du vill få dina kollegor att växa (och samtidigt underlätta din egen arbetsdag) ger du dem förtroende och visar att du tror på dem. Du kommer inte att bli besviken.





– Tråkigt med din stela rygg. Har du provat Uri Geller?

**DET KAN VARA** lätt att glömma bort att en kollega är mer än bara sitt jobb. Men ibland märks det att en arbetskamrat har det tufft hemma. Då kan du hjälpa till. Du kanske inte kan lösa problemet, men du kan visa att du ser och att du bryr dig om. Det är att vara mänsklig. Och det gör skillnad.

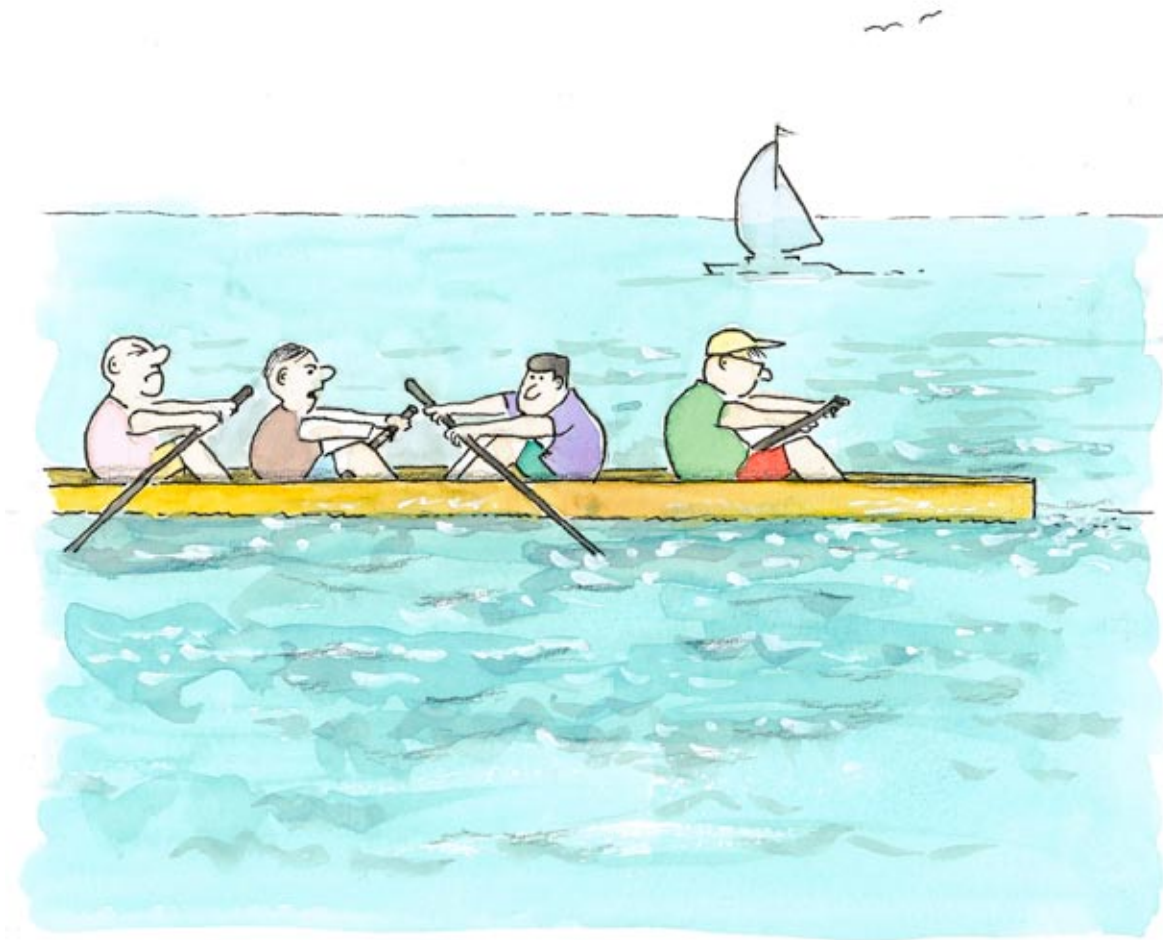


– Har du problem därbak?

**ATT "SITTA I SKITEN"** är aldrig kul. Men där hamnar man ibland och då är det skönt att få en hjälpande hand.

Var uppmärksam på hur dina arbetskamrater har det, även på andra avdelningar än din egen, och hjälp till när du kan. Om alla gör så kan du också räkna med att få hjälp nästa gång det kör ihop sig för dig.

Det är också viktigt att du ber om hjälp, det är inte alltid lätt för dina kollegor att se att hjälpen behövs.



– Var du verkligen med på introduktionskursen?

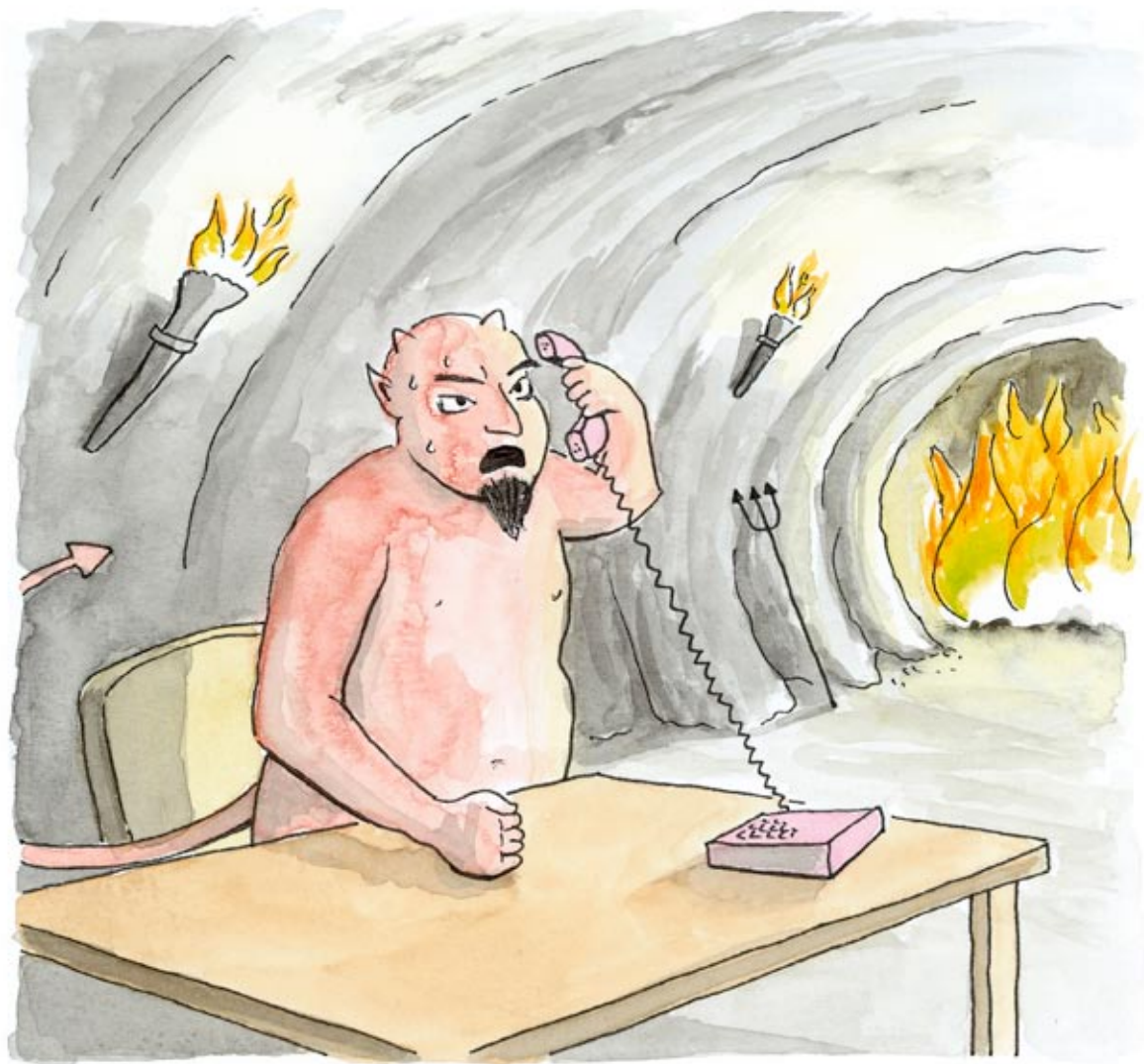
**HJÄLPS VI ÅT** och arbetar för samma sak när vi resultatet snabbare och lättare. Det handlar om att jobba som ett lag. Att sätta gruppens, och företagets, bästa främst och inte driva egna agendor. Alla måste bidra, annars finns det ingen mening med att ha en grupp.





– Lysande, Gunnar!

**TYCKER DU ATT** en kollega gör något bra? Tala om det! Beröm ger energi och värmer både den som ger och den som får.



**ÄR DET NÅGONTING** du inte är nöjd med på din arbetsplats är det viktigt att du säger ifrån. Inte bara till kollegorna i fikarummet. Vill du verkligen få till förändring tar du själv tag i problemet.

– Nej, säger jag! Min pizza ska *inte* ha några heta kryddor.



– Allvarligt Kenta, kallar du det här naturupplevelse?

**ÄR DU MISSNÖJD** med något en kollega gjort?  
Säg ifrån direkt till den personen. Att få höra på  
omvägar att man gör fel är inte så kul, eller hur?

Tänk på att ingen medvetet gör fel. Oftast räcker  
det att du säger till för att problemet ska lösa sig.  
Är det något annat du är missnöjd med? Prata med  
din närmaste chef, din fackrepresentant eller ditt  
skyddsombud.

Hur vi når

våra mål

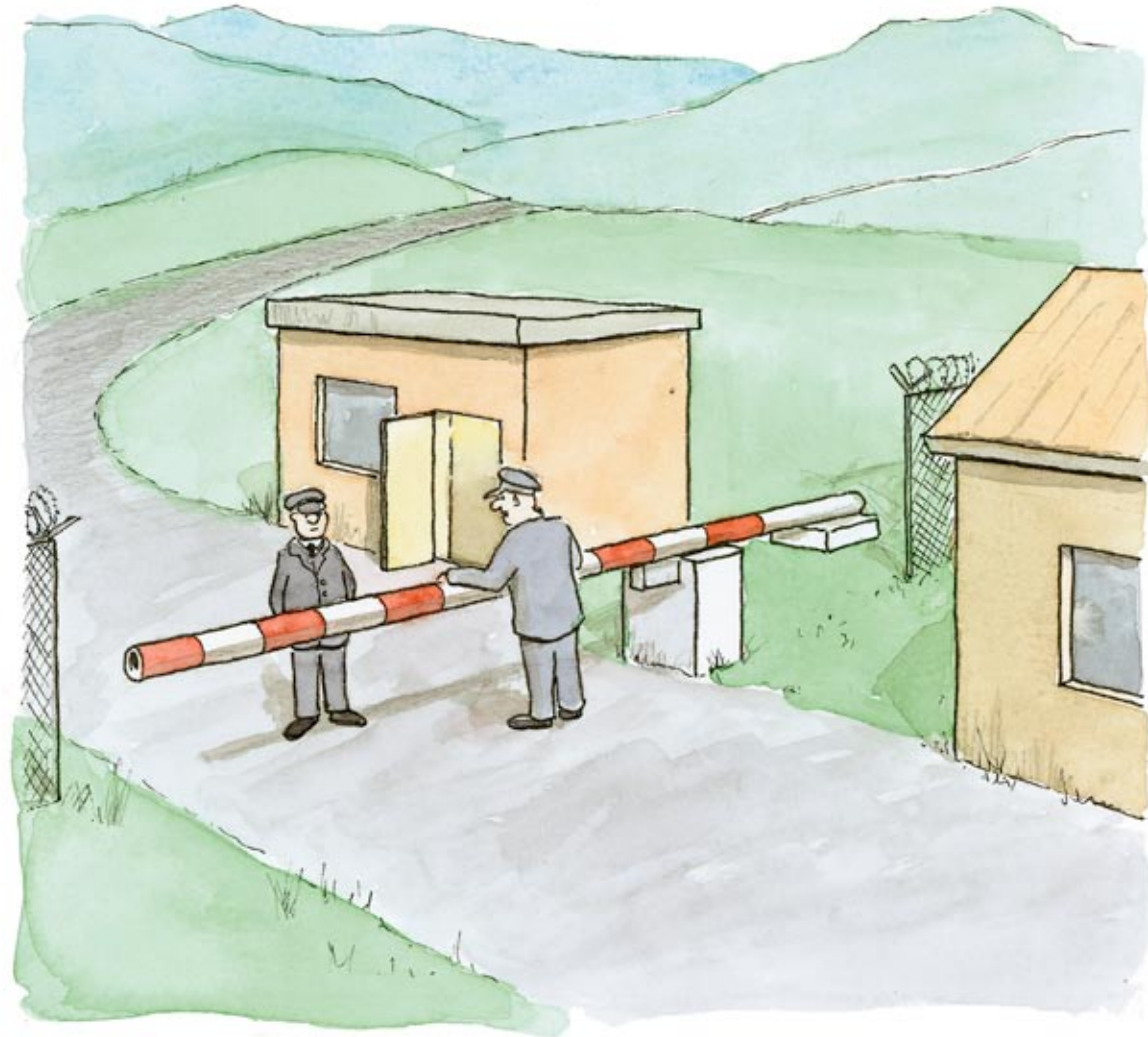




– Vi fiskar har visserligen inga öron men att vi inte skulle uppfatta ljud har jag aldrig hört.

**ABK ÄR ETT** stort företag och hos oss händer det massor av saker hela tiden. Allt är inte lätt att hålla reda på, men vi får göra så gott vi kan. Allihop. Den som vet ansvarar för att sprida sin kunskap. Och var och en ansvarar för att hålla sig uppdaterad.

Informationen tar sig ingenstans av egen kraft.



– Du har rätt. Någonting har kommit emellan oss.

**VI ABK:ARE ÄR** olika som personer och det är våra hyresgäster också. Det är viktigt att vi anpassar arbetet efter det.

Att vi är ett företag behöver inte betyda att vi alltid måste göra allting på samma sätt. Men ju fler rutiner och arbetssätt som är lika på olika avdelningar, desto lättare är det att samarbeta över gränserna.

Och våra hyresgäster kan vara trygga med att de får samma service och samma svar oavsett var de bor eller vem av oss de pratar med.



– Olle! Fråga lagledarbänken om de vill ha en markstrykare eller en rökare i krysset.

**INGEN ÄR BÄTTRE** på att utforma ditt jobb än du. Därför är det du som ska göra det. Använd dina befogenheter och ta kommandot över din uppgift. Din chef litar på dig och ditt omdöme. Använd gärna kollegor eller chefen som bollplank, för det är klokt. Men bestäm själv. Din chef ska inte fatta dina beslut.





– Nä, vad säger ni ... är det inte dags för en fika?

**STÄMPELKLOCKANS TID ÄR** tack och lov förbi, idag ansvarar du själv för att hålla reda på när du börjar och slutar arbetsdagen. Fika- och lunchraster är viktiga för att du ska kunna hämta ny energi under dagen. Även här är det viktigt att vi håller tiderna. Om alla anställda tog 10 minuters extra lunchrast eller gick hem 10 minuter för tidigt varje dag skulle mer än 500 timmar i månaden försvinna i arbetstid för ABK.

Det är viktigt att du har frihet att ansvara för din egen arbetstid. Förvalta den friheten väl.



– Va? Ska vi inte flyga till Sommarland?

**OM VI INTE** vet vart vi ska hjälper det inte att springa fort. Det är viktigt att vi alla känner till och förstår företagets mål. Vet du vad som är viktigast för ABK? Eller vilka saker som ditt arbetslag ska prioritera just nu?

Det finns ingen ursäkt för att inte veta. Fråga och fråga igen om du behöver det.

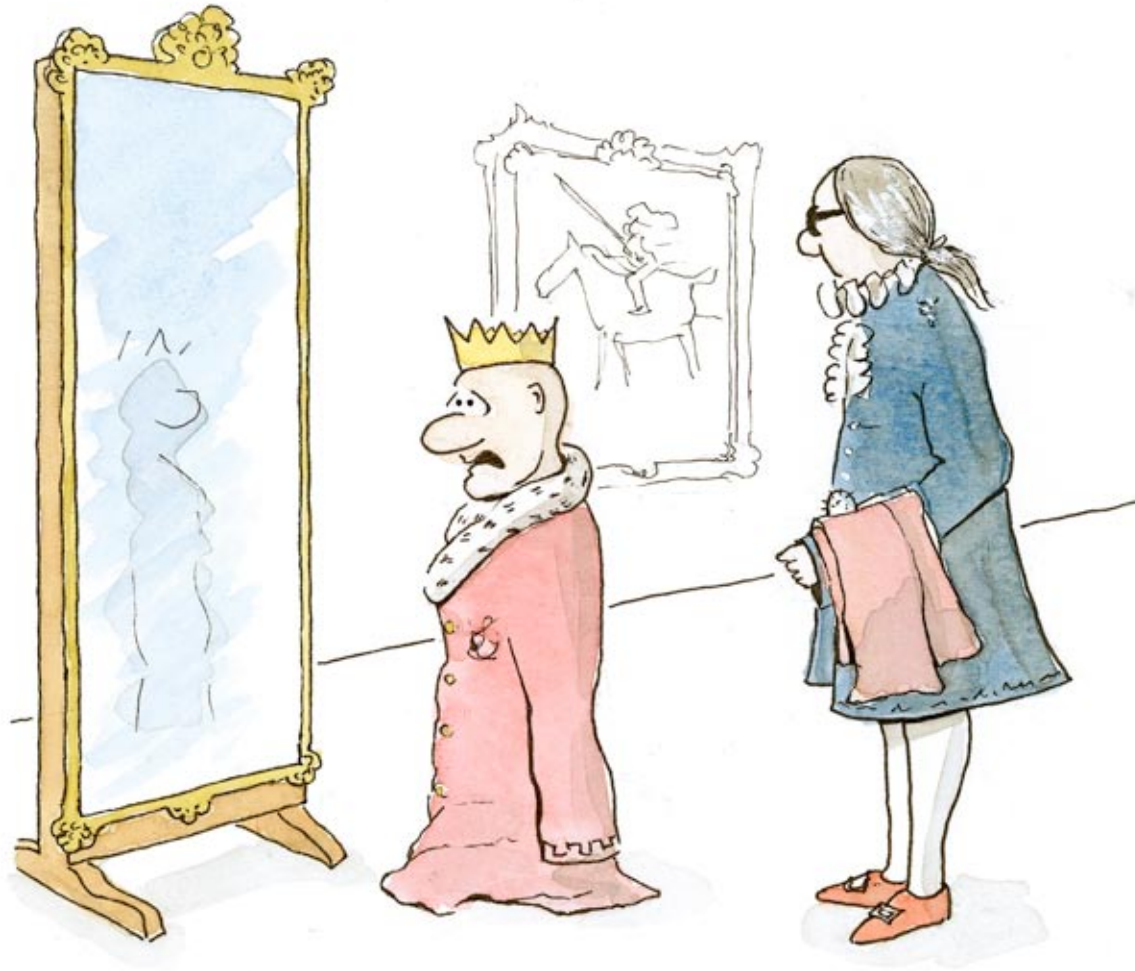


– Jag hade ingen aning om att det var så spännande att hoppa fallskärm.

**DET FINNS BARA** ett sätt att utveckla ABK, och det är om vi som jobbar här utvecklar oss själva. Så försök göra något annorlunda mot hur du gjorde igår.

Var öppen för ny kunskap och för förändringar. Våga fråga och ifrågasätta. Välj arbetsätt du aldrig tidigare prövat. Då växer både du och företaget.

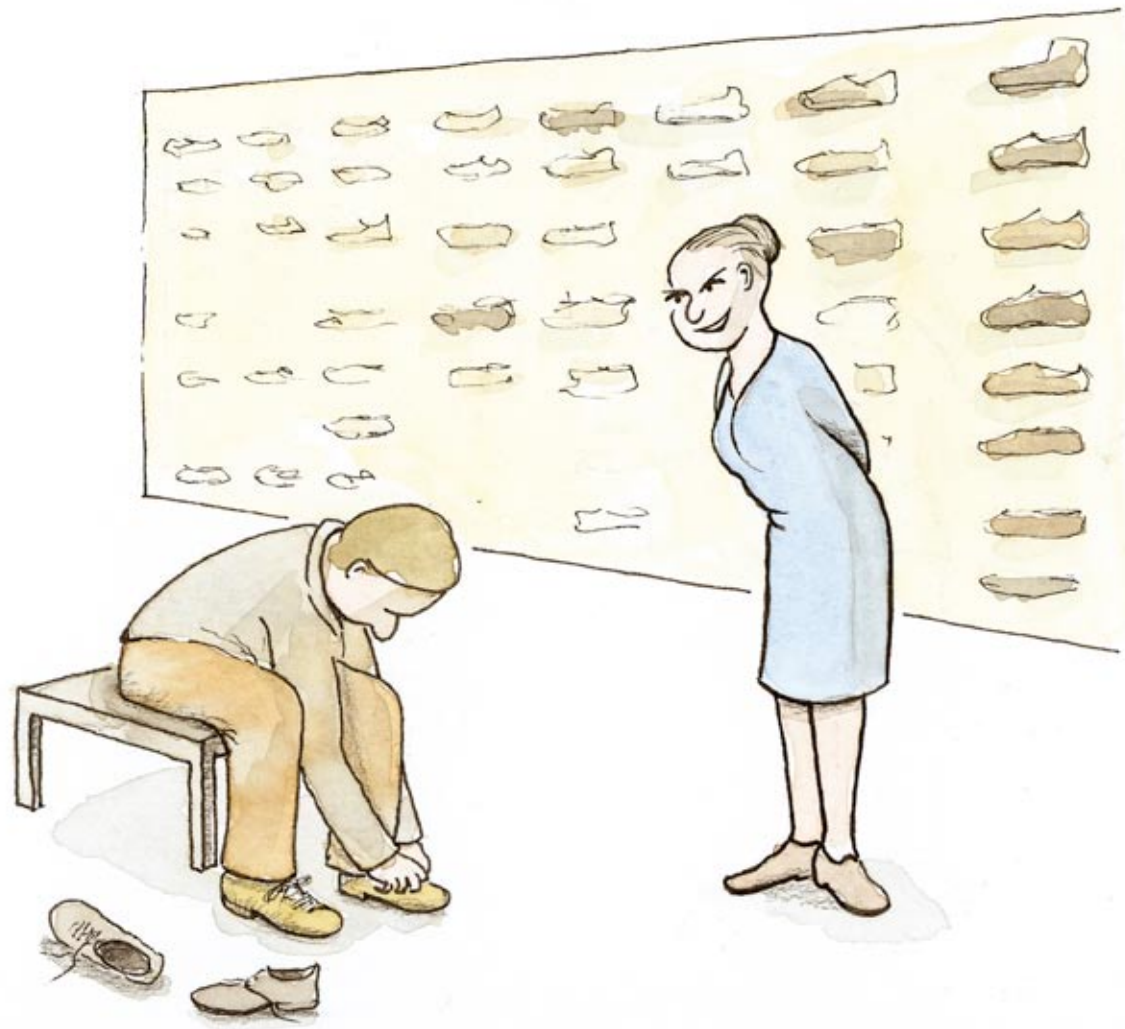




– Herregud, när ska ni lära er att jag inte har king size!

**VÅRT MÅL ÄR** att göra våra hyresgäster så nöjda som möjligt. Men vet vi egentligen vad som gör dem nöjda? Ibland gissar vi och ibland har vi svaret svart på vitt. Kanske ännu oftare tror vi oss veta. Och då är det lätt att det går fel.

Se till att du verkligen vet hur landet ligger innan du drar igång en åtgärd. Våga fråga. Och lyssna noga. Det uppskattas alltid.



– Jag vill inte skryta, men varje gång jag säljer ett par skor känns det som om jag hjälper hela mänskligheten att ta ett steg framåt.

**YRKESSTOLTHET ÄR EN** skön känsla. Den kommer när man vet att det man gör är viktigt, och när man känner att man gör sitt jobb bra. Men vad innebär det att göra jobbet bra? Är det att vara felfri?

Vi tror att det handlar mer om en inställning. En vilja att göra sitt bästa och att engagera sig. Vi tycker att den inställningen är viktig. Hoppas att du gör det också.

**SOM BOK ÄR** ABK:s lilla blåa unik. Den är tänkt att läsas av dem som skrivit den. Författare är nämligen vi själva – ABK:s personal. Arbetet började i december 2010 när vi samlades för att diskutera ämnet bemötande. Under våren träffades sedan personal från olika avdelningar och yrkesgrupper för att sammanställa diskussionerna till något konkret. Nu är visserligen boken klar, men tanken är att innehållet ska fortsätta leva och utvecklas genom diskussioner och samtal mellan oss som jobbar på ABK. Inget är så bra att det inte kan bli bättre.

