

SÅ JOBBAR VI @ THE BEACH

Hej!

Du läser det här för att du kanske vill jobba eller praktisera hos oss. Här står långt ifrån allt du behöver veta men det ger dig kanske svar på några frågor och en del fakta som kan vara bra att känna till före du söker dig till oss.

Ansökningar och frågor tar vi helst via e-post till david@beachvolley.se

Välkommen!

David Cabrera, VD @ The Beach



Presentation av verksamheten	2
Service enligt oss	4
Förutsättningar för service	6
Fyra inten	7
Fyra ja	11
Om praktik	12
Om anställning	12

PRESENTATION AV VERKSAMHETEN

Bolaget som formellt heter Beachhallen Tropical AB men kallas The Beach grundades av David Cabrera och Mattias Magnusson. Som du kanske anat så är vi tokiga i beachvolley och efter att ha planerat i flera år så öppnade vi den här anläggningen den 14:e oktober 2006.

Anläggningen är 2200 kvm och den rymmer åtta beachvolleybanor, ett gym, omklädningsrum, reception samt kök, bar och en lounge.

Vi är cirka tio personer som jobbar och ytterligare ett tiotal är engagerade genom vår vänförening Beachhallen BVC som instruktörer.



Verksamheten är mångfacetterad och en typisk vecka kan dagtid rymma träning för våra landslag och elitspelare, träning för vårt beachvolleygymnasium, träning och turneringar för skolgrupper. På kvällstid har vi en normal vecka ett tjugotal träningsgrupper, seriespel i 13-15 divisioner, grundkurser, en till tre företagsevenemang och utöver det en massa vanliga banbokningar.

I genomsnitt har vi cirka 150 kunder som besöker vår anläggning per dag. Det kan dock variera kraftigt så ena dagen kan det passera 500 personer från morgon till kväll och en annan dag knappt 50 personer.

Vad vi säljer

Vi säljer en upplevelse som baserar sig på beachvolley men erbjuder så mycket mer. Det kan inte nog understrykas hur viktigt det är att du som personal/praktikant/instruktör förstår att du är en del av den upplevelsen.

En kund som kommer in till oss första gången blir ofta hänförd av den trevliga upplevelse som musiken, människorna, målningarna på väggen och inredningen. Hur vår personal agerar är givetvis en jätteviktigt del av upplevelsen.

Konkret erbjuder vi allt som en servering kan tänkas ge. Dvs mat, dryck och god service i en trevlig miljö. Som träningsanläggning erbjuder vi bantid, instruktörsledda aktiviteter, seriespel, turneringar. Som festanläggning erbjuder vi en hög servicenivå, genomtänkta eventkoncept med allt som det innebär. Utöver det säljer vi även kläder, utrustning, bollar och allt som kan tänkas höra sporten till.

Hoppas att vår verksamhet tilltalar dig och att du känner att du vill vara en del av The Beach.

SERVICE ENLIGT OSS

Oavsett om du praktiserar, jobbar eller agerar instruktör hos oss är det viktigt att du förstår att du representerar oss i samma ögonblick som du ställer dig bakom receptionsdisken, städar en toalett eller agerar instruktör. Du har säkert själv erfarenhet av att besöka en restaurang där du fått ett trevligt bemötande och en fantastisk service. Och du har säkert varit med om motsatsen.

Vår ambition är att alltid ge kunden ett trevligt bemötande och en fantastisk service. För dig som kanske ska jobba/praktisera hos oss är det viktigt att du reflekterar över detta.

”En kund är den viktigaste personen som besöker våra lokaler, han är inte beroende av oss. Vi är beroende av honom. Han är inte ett avbrott i vårt arbete. Han är syftet med det. Han är inte en outsider i vår verksamhet. Han är en del av det. Vi gör inte honom en tjänst genom att tjäna honom. Han gör oss en tjänst genom att ge oss en möjlighet att göra det.”

MAHATMA GANDHI

Kreativ service

När vi startade vår anläggning hade vi inte så mycket pengar kvar i kassan till marknadsföring eftersom det blev dyrare än vad vi trodde att ställa i ordning lokalen. Vi tänkte att det bästa vi kan göra för att marknadsföra oss är att ta hand om de få kunderna vi har så att de berättar för sina vänner att vi är bra. Därför eftersträvar vi alltid efter att ge kunden något mer än den förväntar sig. Så att kunderna verkligen tycker att vi är bra. Så oväntat bra att kunderna berättar för sina vänner att de måste besöka oss.

*”Tidigare räckte det kanske med att ge kunderna vad de ville ha, för att det skulle räknades som god service. Sedan kom SAS med sina charmkurser där poängen var att god service var att ge kunderna vad de ville ha och vara trevlig under tiden. Men idag räcker inte det. **Ingen kund blir idag imponerad av att ett företag gör rätt och att de är trevliga när de gör det – det är ett minimikrav, en hygienfaktor.***

Nu imponeras vi istället av att inte bara få vad vi bett om, utan istället även få någonting annat. Eller på ett annat sätt än vi trodde, helt enkelt att våra förväntningar överträffades. Det gör service betydligt svårare än tidigare, men även mycket mer dynamiskt.

Samtidigt har en ny egenskap seglat upp som en av de viktigaste egenskaperna en person som arbetar med service kan ha: kreativitet.

Serviceyrket har blivit ett ännu mer kreativt yrke. Kanske ett av de mest kreativa yrken som finns. Det ställs krav på dem som jobbar med service att de kan vara kreativa. Vi kallar det för ”kreativ service”

TEO & FREDRI HÄREN. IDÈBOK OM SERVICE

Nöjda kunder är den viktigaste marknadsföringen och som det beskrivs i citatet ovan så räcker det inte längre med att göra rätt och vara trevlig. Det är ett minimikrav.



Daniel och Hannes är två av våra duktiga instruktörer som ibland även jobbar extra som serveringspersonal. Karin Skyhag ansvarar för vår servering och personalplanering.

Jag har jobbat inom restaurang väldigt länge och det kommer ganska naturligt att ge bra service. För mig handlar det om att anstränga sig lite. Till exempel om en kund vill ha en maträtt som är slut så föreslår jag att alltid att jag kan ordna något annat. Även om det inte är samma som kunden tänkt sig så kommer kunden att uppskatta att jag ansträngt mig lite för att dens skull. Det skulle jag göra i alla fall. Jag skulle i alla fall inte uppskatta att bara få höra att den maträtten är slut.

KARIN SKYHAG

FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR SERVICE

För att kunna ge en bra service är det viktigt att skapa sig bra förutsättningar för att kunna ge kunden uppmärksamhet när det behövs. Eftersom vår arbetsplats alltid bjuder på trevliga överraskningar är det viktigt att förebygga faktorer som hindrar dig från att ge bra service när det som bäst behövs. Du får en viss information om vad som kommer att hända under ditt arbetspass i bokningssystemet. Vår personal brukar därför kika på bokningarna dagen innan så att de är förberedda på vad som är planerat under deras dag. Där står det vilka som bokat banor, om det är någon grupp som önskar mat eller dylikt. Dock ska du räkna med att det kan hända oväntade saker. Till exempel att en grupp som inte förbokat mat kommer på att de ska äta, att det dyker upp ett stort sällskap som inte bokat som vill spela och gärna äta och dricka nått efteråt. Att en grupp som bokat en lördag klockan 12 en lördag dyker upp en halvtimme tidigare och vill äta "nått lätt" före träning osv. För att kunna ge en bra service bör du vara förutseende och jobba undan faktorer som kan hindra dig att ge bra service senare under dagen.

1. Gör alltid det som måste göras först och gör det fort. Vi har utförliga listor för dagsrutiner som beskriver vad som ska göras respektive dag. Till exempel städning, ställa i ordning lokalen, förbereda köket, fylla på kylar, kontrollera att allt du kan tänkas behöva finns i köket, i baren, i receptionen. Allt står i våra rutiner. Bara att bocka av eftersom att du gör det.

Före vi startade anläggningen kunde jag väldigt lite om serviceyrken. En av de första dagarna efter att vi hade öppnat dök det upp en stor grupp som ville spela lite boll. De hade läst i tidningen att vi öppnat och var nyfikna. Eftersom ingen bokat före klockan tre den lördagen startade jag dagen framför datorn för att sköta administration. Gruppen som kom oanmälda fick därför byta om i smutsiga omklädningsrum, besöka ostädade toaletter och när de ville beställa mackor och läsk var jag tvungen att förklara att jag inte hunnit fylla på med läsk i kylarna så de var varma och mackor hade jag inte möjlighet att göra till dem eftersom det skulle ta sån tid. Tid som jag inte hade. Jag bad dem att ringa och boka nästa gång. Gruppen som kommit oanmälda såg jag aldrig igen och gruppen som jag trodde skulle komma klockan tre avbokade strax före klockan tre.

MATTIAS MAGNUSSON

2. Gör sen det som inte är lika akut. Försök att förutse vad din nästa utmaning kan bli. Finns det tid att göra något som kan skapa ett mervärde för nästa kund. Hur ser bokningarna ut imorgon. Kan du göra nått som underlättar för den som jobbar nästa dag ?

Jag var rätt trött men jag tänkte att jag borde sätta prislappar på de nya kläderna som jag just hängt upp. Jag hade gott om tid att göra det men det blev inte av. Senare på kvällen var det full rulle och en stor grupp skulle äta. När det var som stressigast ville en annan kund veta vad varje plagg kostade. Jag blev stressad och svarade att vi inte hunnit med att sätta priserna men att det skulle vara klart till imorgon. Sen sprang jag vidare för att ge gruppen mat. Kunden köpte inga kläder. Varken den dagen eller dagen efter.

DAVID CABRERA

FYRA INTEN

1. Inte surfa på dator eller mobilen

Det finns alltid något vettigt att göra. Öppna ögonen och ta en uppgift. Sätt dig aldrig framför datorn. Kunderna väntar gärna på service om de ser att personalen gör sitt bästa. Dvs att personalen gör nått vettigt. Däremot upplever kunder det som väldigt irriterande om en personal är fokuserar på nonsens, tex att surfa på internet, plugga italienska, eller skriva sms, prata i mobilen eller liknande.

Jag är stammis. Stället har en riktigt skön stämning och jag har helt fastnat för beachvolley. När jag tränat klart brukar jag alltid handla nått men den här dagen satt en nyanställd tjej framför datorn och läste aftonbladet. Jag plingade på klockan. Hon såg besvärad ut. Jag beställde och fick det jag ville ha. Sen satte hon sig framför datorn. Jag tänkte att sådan personal inte är bra för den anläggning som jag i vanliga skattade så högt. Därför berättade jag det för David och Mattias och fick veta att hon var praktikant. De gav henne en chans till men sen misskötte hon sig igen och fick sluta. Jag tycker att det var helt rätt. Praktikant eller inte. Alla kunder är inte som jag och om The Beach inte har bra personal så kanske inte kunderna blir kvar. Och det vore synd eftersom jag älskar stället.

EN AV VÅRA STAMMISAR

2. Inte komma hungrig och trött

Det är ett krävande jobb som kräver att du gör ditt bästa. När du kommer till ditt arbetspass är det förbjudet att börja med att laga mat till dig själv för att du är hungrig eller börja med att ta en rast. Du ansvarar själv för att se till att du mår bra, är utvilad och har energi när du kommer till din arbetsplats.

Vi hade mycket att göra och det var världens tempo. Hon kom lite sent, sa att hon var skittrött och att hon måste se till att äta mat. Sen skulle hon hjälpa till. Vi blev så arga att vi höll på att spricka. Vi hade jobbat nonstop i fyra timmar och där kom hon som vi hoppades skulle komma full med energi för att avlasta oss och istället... ja ni ni fattar.

KARIN SKYHAG

3. Inte stjäla

Det låter självklart och borde inte behöva påpekas men faktum är att enligt enkätundersökningar som Svensk Handel låtit göra så stjal cirka 40% av personalen. Oftast är det mindre belopp pengar, godis, förbrukningsprodukter osv. Det är vanligare ju större företaget och i vårt fall som är ett litet företag så har vi väldigt lite stölder från såväl personal som kunder.

Vi litar på vår personal och du kommer att ha förtroende tills motsatsen bevisats. Det är en förutsättning för att kunna jobba tillsammans att vi kan lita på varandra och därför tvekar vi inte att polisanmäla stölder omedelbart och vidta kraftfulla åtgärder i de fall det skulle förekomma då vi anser det jätteviktigt att vi ska kunna lita på varandra på jobbet.

4. Inte bryta mot lagen och att följa myndigheters riktlinjer

Vår verksamhet regleras av massor med lagar och vi förväntar oss inte att du ska känna till alla lagar. Däremot är det ägarnas ansvar att se till verksamheten följer de lagar och bestämmelser som finns och det är vi noga med. Vi är stolta över vår anläggning som vi kämpat väldigt hårt för att åstadkomma och vi skulle aldrig riskera att förlora den genom att bryta mot lagen. För dig som arbetar hos oss kan vi givetvis inte ställa krav på att du ska känna till alla lagar som omfattar vårt företag men däremot måste du känna till de viktigaste lagarna och framförallt följa de lagar som du personligen har ett ansvar att följa.

Alkohollagen är rätt omfattande men väldigt logisk och tydlig i många punkter. Vidare riktar sig lagen i stora delar mot dig som jobbar vilket innebär att du personligen bär ansvar för att följa den. Du som serverar alkohol är personligen skyldig och ansvarig för dina val.

- A. Det omfattar servering av minderåriga vilket innebär att det är du som anställd som ansvarar för att kontrollera att den som serveras är över 18 år. Är du minsta tveksam skall du inte servera.
- B. Överservering. Du får inte servera kunder som druckit för mycket. Det förekommer kontroller där kontrollanter gör en subjektiv bedömning av vad som är för mycket. Du är personligen ansvarig för att inte överservera, dvs att i de fall du tycker att en kund druckit för mycket så är du personligen skyldig att neka kunden att handla mer alkohol.
- C. Du är skyldig att ha en sådan överblick att andra kunder inte handlar åt en minderårig eller överserverad gäst.
- D. Du får inte servera alkohol själv om ingen serveringsansvarig finns i lokalen. När du själv har den erfarenhet och kunskap som krävs får du bli serveringsansvarig men först då får du servera alkohol själv.
- E. Du är skyldig att slå in allt i kassan. Vid en kontroll görs en ögonblicksbedömning. Dvs en kontroll av vad som är inmatat i kassan görs och jämförs med verkligheten. Det innebär t.ex. att en kund inte kan beställa en öl som den ska betala "sen" och att du antecknar det. Du måste slå in det i kassan omedelbart. Om kunden lämnar in kort slår du in i kassan och lägger kvittot vid kortet. När kunden ska betala räknar du ihop kvitton och tar betalt av kortet och då är det ok. Men kortet måste då finnas i baren och allt slås in. Observera att allt måste slås in. Inte bara alkoholhaltiga drycker.
- F. Vid minsta tveksamhet skall du inte servera. Vi är rädda om vårt tillstånd och måna om att följa lagen. Känner du dig tveksam så är det mycket bättre att du vänligt nekar att servera kunden tills en mer erfaren kollega med serveringsansvar kan göra en bedömning av läget.
- G. Du får under inga omständigheter jobba hos oss vare sig bakom baren, med bortplockning eller annat utan att vara anställd med påskrivet anställningsavtal eller motsvarande avtal om praktik där det tydligt framgår att du är försäkrad.
- H. Du får inte bjuda kunder på alkohol
- I. Du får inte locka kunder eller föreslå kunder att köpa alkohol. Kunden måste själv ta det beslutet utan ditt inflytande.
- J. Du får under inga omständigheter själv konsumera alkohol eller andra droger under eller efter ditt arbetspass i vår anläggning.
- K. Du får inte påbörja ditt arbetspass påverkad av alkohol eller droger.

- L. Kund, släkting, kompis, barn får inte vistas bakom bar/reception om den inte arbetar och har anställning och arbetar.
- M. Vi serverar endast alkohol till slutna sällskap då det är för det vårt tillstånd gäller. Det innebär att du endast kan servera alkohol när samtliga i lokalen antingen är medlemmar hos oss eller att det är ett slutet sällskap som själva är i lokalen (tex vid firmafest) Vid tveksamhet skall du rådfråga den som är serveringsansvarig före eventuell servering.
- N. Du är alltid skyldig att ge ett kvitto till kunden. Hos oss ger vi alltid kvitto även om det inte är alkohol som handlas eftersom kassalagen ändras 2009-12-31 och från och med då är man skyldig enligt lag att ge ett kvitto även när man handlar annat än alkohol. Notera att du är skyldig att ge ett kvitto även om kunden inte vill ha det. I praktiken lägger du bara fram kvittot på bar/receptionsskivan och låter det ligga en stund innan du städar bort det om kunden inte vill ha kvittot.

Miljölagen reglerar främst vårt kök/servering samt omklädningsrum och toaletter. Lagen är omfattande och till skillnad mot alkohollagen har du inget personligt ansvar utan det är ägare/näringsidkare att ha sådana rutiner som följer lagen. För dig innebär det att så länge du följer de föreskrifter och den information du får under din inskolning om vad som gäller så kan du inte personligen bli straffskyldig. Miljölagen är enklare att tolka då den inte är lika subjektiv och öppen för tolkning som alkohollagen är. Du kommer att lära dig vad som gäller under inskolning där en del saker är tämligen självklara (tex att det ska vara rent osv) och andra paragrafer bara är att acceptera även om de kan verka överdrivna.

Brandsäkerhet

Vid inskolning går vi tillsammans igenom vad som gäller för säkerheten i vår lokal. Du är skyldig att lära dig våra rutiner för brandskydd och vad som gäller.

Plötsligt kom det in två poliser och fyra civilklädda personer från kommunen. De förklarade att de gjorde en kontroll. En av poliserna ställde sig vid kassan och bad mig ta ut en x-redovisning från kassan. En av de civilklädda hade med sig en bullermätare och mätte hur hög volym vi spelade. En av de civilklädda gick rakt in i köket och började rota. Sen kollade de toaletterna. De frågade ut all personal om vad de hette och hur länge de hade jobbat. Han som gick in i köket var tydligen miljöinspektör. Han kikade i vår stora ismaskin och blev riktigt upprörd. Vi hade lagt flera flaskor champagne på kylning direkt på isen och han sa att det fick man inte göra eftersom det kom bakterier på isen. Vid entrén hade våra firmafestkunder ställt en låda med mackor som de hade haft med sig. En av miljöinspektörerna frågade mig om vi hade gjort mackorna. Jag sa som det var, att det var kunderna som tagit med sig dem och att de skulle ta dem med sig när de åkte som vickning i bussen. Mattias var en bit bort så när han uppfattade vad som hände så kom han och förklarade att han var ägare och att han kunde svara på frågorna. Miljöinspektören frågade Mattias om mackorna och Mattias sa samma som jag sagt. Då sa miljöinspektören att det var tur för oss. Om vi hade gjort dem hade vi legat risigt till eftersom de inte var inplastade och inte låg förvarade i kylskåp. Även om de var korrekta i sitt sätt och vi inte gjorde nått fel förutom kylningen av champagneflaskorna så blev alla jättenervösa. Jag tänkte att det var tur att jag städade köket noga tidigare.

Om kontroller

Det är lätt att förstå att Tadvä och hennes kollegor den kvällen tyckte det var jobbigt med en kontroll. Det som kanske gör det lite enklare är att förstå att de som gör kontroller bara gör sitt jobb och ärligt talat så fyller kontrollerna ett viktigt syfte. Utan vetskapen om att det när som helst kan komma en kontroll skulle många slarva med hygien och ingen av oss vill bli sjuk vid restaurangbesök eller att fyllan urartat när vi besöker krogen. Dessutom är det lärorikt med kontroller. Så länge vi följer de riktlinjer som gäller från myndigheterna så har vi inget att vara rädda för. Och det är inte hela världen om nått blir fel. T.ex. champagneflaskorna var givetvis klantigt. Men vi lär oss och vi gör inte om det. För vi vill ju bedriva en verksamhet som är säker för våra kunder och oss själva, eller hur?



Två av våra kunder under en temafest med Texastema som uppskattar att vi har ordning och reda i kök & bar.

FYRA JA

Vi har idrottsbakgrund och är riktiga vinnarskallar. Det har präglat oss och eftersom vi arbetar med idrott så präglar det givetvis vår arbetsplats. Vi gillar personal som har det lilla extra. De som tar egna initiativ, de som tar tag i jobbiga saker för att det behövs. De som tar sin plats i laget. De som vill mer än att bara göra det nödvändiga.

För att trivas i vårt lag är det bra om:

1. Du är prestigelös. Du gör det jobb som behöver göras och är glad över det. Du kan sätta in vikten av att utföra mindre glamorösa arbetsuppgifter i ett större sammanhang och förstår att det bästa du kan göra av varje situation är att positivt göra ett så bra jobb som möjligt.
2. Du vill. Viljan är bland det viktigaste. Ingen är en fena på allt från början men den som vill lära sig brukar lyckas.
3. Du är kreativ. Du försöker ständigt se nya möjligheter till att göra något bättre. Att ge kunden något som den inte förväntar sig. Att i ansträngda lägen se möjligheter istället för problem.
4. Du vågar. Visst kan det vara bra att fråga före ibland men har du en riktigt bra idé och dagens rutiner är undanstökade så är det jättekul att med initiativ. Och det är alltid ok att misslyckas när man försöker göra något bra.



Mattias är en av grundarna och jobbar som sportchef och tränare för våra landslag, beachvolleygymnasiet och våra träningsgrupper. Som spelare har han ett hundratal landskamper och tre SM-guld.

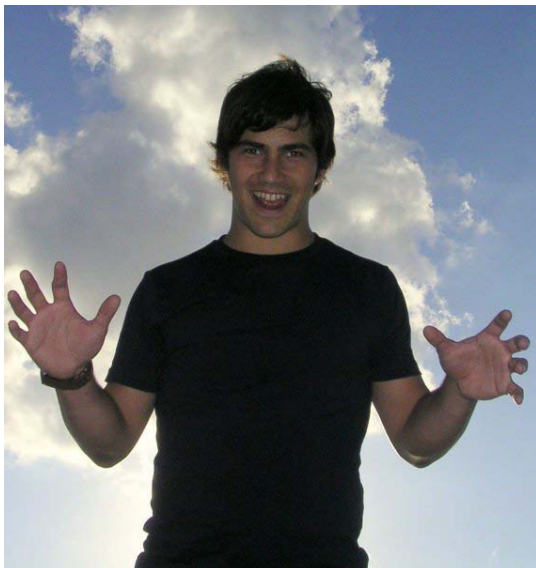
OM PRAKTIK

Till dig som är minderårig och praktiserar inom ramen för skolan är det aldrig aktuellt med alkoholservering och du kommer att få handledning så du behöver inte vara orolig för att få större ansvar än vad som är brukligt vid praktik. Flera av de som praktiserat hos oss har senare fått anställning hos oss.

Är du myndig och har en längre praktikperiod genom arbetsförmedlingen, kommunen eller arbetsträna så har vi som mål att du ska vara anställningsbar. Du får inskolning och handledning och vi fortsätter praktiken så länge som båda parter anser det givande att fortsätta praktiken. Då vi lägger tid och energi på handledning förväntar vi oss att du gör ditt bästa. Vi har tidigare avbrutit praktikperioder i de fall där vi inte ser en utvecklingskurva som kan leda till anställning i en förlängning. Vi förbehåller oss därför rätten att avbryta praktik i de fall vi inte anser att den som praktiserar i en förlängning är anställningsbar. Såväl praktikperioder som arbetsträning hos oss har tidigare lett till jobb hos oss.

OM ANSTÄLLNING

Vid anställning regleras dina villkor av ett anställningsavtal där lön, arbetsvillkor och försäkring regleras. Vid anställning schemaläggs du normalt veckovis eller enligt överenskommelse.



Du är varmt välkommen!
David Cabrera, VD The Beach
david@beachvolley.se

08-55062222
0704322028
www.beachvolley.se