



Fans of Good Service

→ **HSMAI er midt i planleggingsfasen** for prosjektet som vi omtaler som Fans of Good Service. Vi får veldig god mottagelse på dette initiativet som strekker seg langt ut- over reiseliv. Her skal det løftes i flokk sammen med andre.

Vi har med oss mange regionale og nasjonale ambassadører som viser tommelen opp for Fans of Good Service. Det vil være alt i fra ordførere, næringslivstopper nasjonalt og regionalt, politikere, kjendiser, studenter og vanlige folk. Ta kontakt om du ønsker å engasjere deg.

Det handler om det å skape stolhet over å kunne yte service overfor andre og skape en mer velkommende bedriftskultur. Vi ønsker derfor å løfte i flokk sammen med næringslivet og andre organisasjoner, som Næringsforeningene og Handelsforeningene. Det handler om bedriftskultur som starter i styrerommet og i topledelsen. Vi samarbeider nært med Vertskapet Utvikling som en av initiativtakerne.

Aker Brygge har også kommet med som nær samarbeids-

partner. Vi jobber med våre ulike planer for 2013, og det innebærer blant annet at vi skal på radioen igjen og kåre hverdagsheltene. Vi skal ha "egne" Fans of Good Service-biler som vi skal reise rundt i landet med i sommer og møte hverdagsheltene. Disse skal premieres. Dette blir et vann-vinn prosjekt for dem som er med. Noen bidrar med penger, andre med varer, tjenester og/eller kompetanse.

Vi har nettopp gjennomført HSMAI Dagen nå i oktober, og vi har hedret flotte og verdige vinnere. Les mer om dette på de kommende sidene. Nå retter vi blikket mot de andre store aktivitetene som skjer i januar.

Allerede onsdag 9. januar arrangeres den nye konferansen hvor all fokus er på salg og markedsføring. Torsdag 10. januar er det Møtebørsen, og på kvelden samme dag arrangerer vi tradisjonen tro HSMAI Prisene - de anerkjente markedsføringsprisene.

Sett av tiden og bli med oss videre! ■

Unge og lovende ledere er kåret: Hegborn og Engum vant HSMAI-priser

Lovisa Hegborn, General Manager Scandic Vulkan Oslo, er kåret til «Årets Unge Leder i Reisebransjen». Kjetil Engum, administrerende direktør for Rica Victoria Hotel og Rica Hotel Hamar, ble utnevnt som «Årets Unge Hoteliér».

TEKST: INGUNN HOFSETH

→ Begge fikk sin velfortjente heder under festmiddagen på HSMAI-dagen som ble arrangert på Radisson Blu Scandinavia Hotel i Oslo tirsdag kveld. Bak kåringen står HSMAI og bransjebladet Hotell, Restaurant og Reiseliv. – Formålet med prisen er å fremme resultatorientert og nytenkende lederskap blant unge ledere, samt å fokusere på viktigheten av lederrollen i hotell-, restaurant- og reiselivsbedrifter, sier Morten Thorvaldsen, juryleder og administrerende direktør i Thon Hotels.



Lovisa Hegborn.

TAR PULSEN PÅ DET SOM SKJER

Juryen skriver følgende om vinneren i kategorien «Årets Unge Leder i Reisebransjen», nemlig Lovisa Hegborn: «På grunn av dyktighet og faglig tyngde er vinneren kommet raskt i lederposisjon. En leder som kjenner hele organisasjonen og hele tiden er med for å ta pulsen på

det som skjer. Må hele tiden tenke nytt for å posisjonere bedriften på en fordelaktig måte. En reflektert person med god erfaringsbakgrunn, som ser viktigheten av teamwork for å oppnå suksess og holde på gode medarbeidere. Vinneren beskrives som en sterk og profesjonell leder som samtidig har selvsikkerhet og erfaring nok til å være ydmyk. Juryen har spesielt merket seg engasjementet relatert til inkluderende arbeidsliv. Et unikt talent som kan komme langt i bransjen».



Kjetil Engum.

PÅGANGSMOT OG ENTUSIASME

Juryens begrunnelse for «Årets Unge Hoteliér» - Kjetil Engum - var følgende: «Vinneren fant tidlig ut at hotellbransjen var riktig karrierevei. Stillinger innen forskjellige deler av bransjen opp igjennom årene har gitt solid erfaring og har ført frem til lederstillingen vinneren har i dag. Krevende stillinger i de siste årene har krevd pågangsmot og entusiasme, noe vinneren er rikt utstyrt med. Samtidig blir det sørget for at medarbeiderne trives på jobben hvis de ikke gjør det vil gjestene heller ikke trives. Vinneren har stor arbeidskapasitet og beskrives som tillitvekkende, ærlig, lojal og en suveren representant for norsk hotellbransje».

PRESTISJETUNGE SKOLER

Premien til Årets Unge Hoteliér er tre valgfrie PDP-kurs à tre dager ved The Cornell School of Hotel Administration, New York. Her er det mulig å tilpasse undervisningen egne behov. Vinneren av Årets Unge Leder i Reisebransjen får et valgfritt kurs ved London Business School. Begge prisene inkluderer reise og opphold.

JURYEN:

Juryleder: Morten Thorvaldsen administrerende direktør i Thon Hotels. Øvrige medlemmer: nordensjef Fredrikke Næss i Park Inn-hotellene og hr-direktør Rezidor, Terje Sand, Brand management Group, André Schreiner, konserndirektør Quality, konsernsjef Fredrik Utheim, Rica Hotels, administrerende direktør Jens B. Raanaas i AS Pals, sjefredaktør Hans Kristiansen i HRR og adm. dir. Ingunn Hofseth i HSMAI. ■

Dette er de nominerte til «Årets Unge Hoteliér» og «Årets Unge Leder i Reisebransjen»

Alle de nominerte er nøye utvalgt, i tett samarbeid med en overordnet i bedriften/konsernet, styreleder, eier eller lignende. Alle de åtte finalistene var inne til intervju med juryen. Alle de nominerte er vinnere og gode representanter for sine eiere.

TEKST: INGUNN HOFSETH



OLE FISKE EIDSLOTT

Hotelldirektør Thon Hotel Harstad

Han har skaffet seg en bred bakgrunn i bransjen og har, ved målbevisst arbeid og stort engasjement, avansert i Thon-systemet. Som ansvarlig for drift og personale ved Thon Hotel Harstad har han levert gode resultater, som følge av solid innsats. Han er flink til å bygge relasjoner og beskrives som serviceinnstilt, initiativrik, positiv å samarbeide med, og ikke minst, et ekte hotellmenneske.



KJETIL ENGUM

Administrerende direktør Rica Victoria Hotel, Lillehammer og Rica Hotel Hamar

Kjetil har gått gradene i hotellbransjen. Han gjorde en så

god jobb som direktør ved Rica Victoria at han også fikk utvidet ansvarsområdet og ble administrerende direktør for Rica Hotel Hamar. Han har idag en utfordrende jobb, som leder for to hoteller med til sammen nærmere 300 rom på krevende destinasjoner. I det siste året har en av de viktigste oppgavene vært å lede en omstrukturering og oppgradering av hotellet i Hamar, noe som er gjennomført med meget tilfredsstillende resultat. Han beskrives som en solid, målrettet og lojal bransjemann som utstråler entusiasme og pågangsmot.



ANDREAS FAANESS

Direktør Clarion Collection Hotel Bakeriet, Trondheim

Andreas har rukket mye på de årene han har jobbet i bransjen. Han kom til Clarion Collection Hotel Bakeriet i mai 2011. På litt over ett år, i et av landets tøffeste lokalmarkeder, har han oppnådd blant annet å løfte hotellets gjestetilfredshet betydelig. Satt hotellet på kartet i Trondheim ved hjelp av utradisjonelle tilnæringer. Løftet medarbeidertilfredsheten ved hotellet. Igangsatt og gjennomført en rekke prosjekter for bedre inntjening og bedre gjesteopplevelse. Han beskrives som en utradisjonell leder, en leder som er inkluderende og som blir hørt, og han liker å være vertskap.



LOVISA HEGBORN

Adm.dir. Scandic Vulkan, Oslo

Lovisa har allerede solid teoretisk og praktisk bakgrunn fra internasjonal hotellbransje og har gjort en rask karriere i Scandic. Hun overtok som GM for det nye hotellet på Vulkan i januar i år og arbeider aktivt med å posisjonere Scandic i et nytt og urbant område av Oslo, med gode resultater. Hun er en synlig leder som er mye ute i alle avdelinger på hotellet. Hun er også engasjert i inkluderende arbeidsliv og har åpnet hotellet for forskjellige samarbeidsprosjekter. Lovisa beskrives som profesjonell til fingerspissene, seriøs og ambisiøs.



ERIK RIIS JACOBSEN

Hotelldirektør Thon Hotel Arendal

Under Eriks ledelse har Thon Hotel Arendal hatt en god økonomisk utvikling og har tatt markedsandeler. Han har utviklet et nytt konsept for "Grønne konferanser" for å stimulere til økning i konferansemarkedet i regionen. Hotellet i Arendal var først ut med sertifiseringen, etterfulgt av seks av Thons store konferansehoteller. Han er nytenkende, engasjert og entusiastisk og beskrives som en god leder som er ærlig, oppmuntrende og har masse energi.



ATLE MINOTHI

Driftsjef Akerrestauranter & Småting AS

Som driftsjef i en av landets større restaurantgrupperinger,

med rundt 1000 sitteplasser inne og 2000 utendørs, kan det ofte være hektiske dager, men uansett ytre forhold er Atle en garantist for jevn og stabil drift. Det siste året har han også vært ansvarlig for implementering av nye kontrollsystemer som effektiviserer personal og vareflyt, samt spissing av restaurantkonseptene. Han har god praktisk og teoretisk bakgrunn og er flink til å motivere sine medarbeidere. Atle er oppriktig glad i bransjen han jobber i, han beskrives som lojal, utadvendt og gjestfri.



MARI MYRSET

Salgs- og markedsdirektør

Radisson Blu Scandinavia Hotel, Oslo

Mari har gått gradene i hotellbransjen og har i snart tre år ledet salgs- og markedsavdelingen på et av landets største hoteller og kan vise til gode resultater. Hun er utadvendt og beskrives som målbevisst og resultatorientert, en energisk person og en fighter som ikke gir seg så lett i kampen om kundene. Hun setter mål og jobber systematisk for å nå disse, sammen med sine ansatte. Hotellet kan vise til betydelig økning i markedsandeler så langt i år, ikke minst takket være Mari og hennes team.



CHRISTIAN FREDRIK SANDBERG

Hotelldirektør Saga Hotel Oslo

Han har tilegnet seg solid kunnskap i forskjellige deler av hotell- og reiselivsbransjen, både praktisk og teoretisk. I snart ett år har han ledet det nyrestaurerte Saga Hotel Oslo. Å lede et hotell uten kjedetilknytning kan by på mange utfordringer, men han har jobbet målbevisst og greid å få oppmerksomhet om hotellet. Resultatene er positive både når det gjelder belegg og omsetning. Som leder for et mindre hotell er det nødvendig å ta et tak der det trengs, og det gjør Christian Fredrik gjerne. Tilbakemeldinger fra gjestene tyder også på at hotellet leverer et meget godt produkt. ■



Carlson Rezidor og Baker Hansen til topps

Juryen for Årets Serviceløft 2012 har talt: Hotellgruppen Carlson Rezidor og bakeri-sjefen Annette Julie Qvist hos Baker Hansen i Vika og på Majorstuen i Oslo gikk til topps i to kategorier hver. Totalt ble det kåret ni service-vinnere under HSMAI-dagen på Radisson Blu Scandinavia Hotel i Oslo i midten av oktober.

TEKST: INGUNN HOFSETH

➔ **Årets Serviceløft ble i år arrangert** for fjerde gang. Service-konkurransen i ni ulike kategorier er i regi av reiselivsorganisasjonen HSMAI, men er åpen for alle bransjer og markeder i Norge. Tidligere har Flytoget, Via Travel og Vinmonopolet vunnet hovedprisen. Denne gangen var det hotell-selskapet Carlson Rezidor som stakk av med hovedprisen, nemlig Service-veiviseren 2012.

IMPONERT JURYLEDER

Juryleder Lasse Gimnes ble svært imponert over service-arbeidet som er lagt ned hos Carlson Rezidor gjennom en årrekke.

– Carlson Rezidor har jobbet systematisk med sitt servicekonsept siden 1995. De har vist imponerende og solid jobbing med sine medarbeidere – som ikke minst har medført fornøyde kunder. Servicen har fått topp prioritet, sier juryleder Lasse Gimnes.

Juryen skriver følgende om Carlson Rezidor som vant hovedprisen: «En ener innen service – og som tar faglig utvikling, oppdatering og systematikk over tid på alvor. Siden 1995 har Carlson Rezidor stolt på sitt «Yes I Can»-konsept, og i 2011 utvidet konseptet til å gjelde Park Inn by Radisson. Her har ansatte fått muligheten til å utvikle seg – som igjen har skapt positive opplevelser for gjestene. Og servicekonseptet har så definitivt ikke blitt noen døgnflue. Stadig utvikling av kompetanse og krav har skapt en kontinuerlig positiv prosess som har resultert i en solid utvikling av tilfredshet hos kunden. Stikkordene er: positiv, vennlig, levende og ukomplisert. Carlson Rezidor er en ledestjerne innen service – uansett bransje. HSMAI gratulerer!». Carlson Rezidor stakk ikke bare av med hovedprisen Service-veiviseren 2012. Hotell-selskapet vant også prisen for Medarbeiderutvikling.

BRASSERIE FRANCE BESTE KUNDEBEHANDLER

Kategorien Rom og Systemer ble vunnet av Baker Hansen i Vika og på Majorstuen i Oslo. Daglig leder Annette Julie Qvist hos samme Baker Hansen fikk HSMAI's hederspris for service av beste klasse, som ble delt ut for første gang. Kategorien kommunikasjon ble vunnet av RiksTV, mens Oliviers & Co vant klassen for Kundeopplæring. Clarion Hotel Stavanger gikk helt til topps i kategorien Klagebehandling, FotoVideo vant kategorien Tjenesteutvikling, mens Brasserie France ble best innen kategorien Kundebehandling.

KNALLHARD KONKURRANSE

Administrerende direktør Ingunn Hofseth i arrangørorganisasjonen HSMAI var svært fornøyd med bidrag og vinnere i årets utgave av service-konkurransen.

– Juryen vurderte mange bidrag med høy kvalitet. Det var tett konkurranse innen samtlige kategorier. Det virker som norske selskaper og organisasjoner prioriterer kvalitet i langt høyere grad enn tidligere. Mye positivt er på gang, sier Ingunn Hofseth. ■

JURYEN:

Juryleder: Lasse Gimnes, Gincom
 Jurymedlemmer: Head of consumer support i Kredinor, Trine Lise Ness Grimstad, gründer/blogger Astrid Valen-Utvik, executive officer i The Thief Marcus Majewski, gründer/blogger hos Cecilie TS AS, Cecilie Thunem-Saanum, kreativ leder i MerEvent, Bård Stokke, eier/daglig leder i Kulinariske Steder, Silvia Jøhl Fartum, administrerende direktør i Akerrestaurant AS, Helene Skjenneberg, informasjonssjef i Oslo Taxi, Lars Dolva og HSMAI student Andreas Feiring. ■





Juryens begrunnelser Serviceløft 2012:

TEKST: INGUINN HOFSETH

→ KUNDEBEHANDLING: BRASSERIE FRANCE

Juryens begrunnelse: «Kundebehandling av ypperste merke – ja, det er Brasserie France, det. Service, kvalitet og systematikk er begreper som treffer godt når det handler om vinneren innen fagdisiplinen kundebehandling. Kommunikasjonen mellom kunde og Brasserie France er på et nivå som mange har mye å lære av. Her mangler det ikke på respekt for kunden og dens behov. Selv beskriver de restaurantsservice som en symbiose mellom gjesten og et godt arbeidsmiljø – og at en trygg kokk og en trygg servitør gjør gjesten trygg. Og juryen er også trygg – og det på at Brasserie France er en vinner innen kundebehandling. HSMIAI gratulerer!».

TJENESTEUTVIKLING: FOTOVIDEO

Juryens begrunnelse: «FotoVideo er butikken som ajourfører seg i en rivende utvikling med stadig nye produkter og muligheter for dem som vil være på høyden når det gjelder både foto og video. En viktig del av merkevaren ligger i de ansattes kompetanse og innstilling hva service angår. Her utvikles og forbedres stadig flere tjenester rettet mot den fotoengasjerte målgruppen. FotoVideo har turt å gå sin egen differensierte vei og har opparbeidet en sunn avstand til de store elektrokjedene. Arrangementer, fagmesser, fotokafe, konkurranser, kurs med mer er en viktig del av konseptet. De som ønsker å utvikle seg innen fagområdene, skal få de aller beste mulighetene. Det har resultert i 50 000 aktive og engasjerte kunder og nesten 10 000 produkter – og en verdig vinner. HSMIAI gratulerer!».

MEDARBEIDERUTVIKLING: CARLSON REZIDOR

Juryens begrunnelse: «Utvikling av medarbeidere skal skje gjennom kvalitet i system av fremste merke. Gjennom konseptet «Yes, I Can», lenge før president Obama etablerte slagordet Yes we can, utvikles medarbeiderne hos Carlson Rezidor Hotel Group. For skal kundene få en topp opplevelse, så kreves et inspirert og faglig sterkt lag av medarbeidere. Det har Carlson Rezidor for lengst forstått – og derfor utviklet et medarbeiderprogram som mange har tatt del i siden starten i 1995. Og resultatene har heller ikke uteblitt. Tilbakemeldingene har vært svært gode – og kunden får vel



fortjent høy service basert på medarbeidere som trives og utvikles. En stor stjerne i bransjen. HSMIAI gratulerer!».

KLAGEBEHANDLING: CLARION HOTEL STAVANGER

Juryens begrunnelse: «En fantastisk gladhistorie utviklet gjennom flere år i oljebyen. Man har latt kunden fortelle om sine opplevelser - eller manglende sådanne - og benyttet dette som utgangspunkt for å bygge et hotell som oser av serviceinnstilling og fokus på kunden. Kort sagt: Man har benyttet sansene, lyttet til kunden og valgt å bygge stein på stein – med målsetting om å få de aller mest fornøyde kundene. Og resultatene har ikke latt vente på seg. En kraftig økt gjestetilfredshet har også gitt en meget god økonomisk utvikling. Clarion Hotel Stavanger har stolt på kunden – og gitt tilbake service i eliteklassen. I Stavanger kan man langt mer enn olje, mener en jury som er blitt imponert av Clarion-hotellet. HSMIAI gratulerer!».

FYSISKE ROM OG SYSTEMER: BAKER HANSEN I VIKA OG PÅ MAJORSTUEN

Juryens begrunnelse: «Brukervennlighet, hensiktsmessighet og service i topp-klasse. Det er ikke tilfeldigheter som råder når man kommer inn hos de to Baker Hansen-butikkene på Majorstua og den i Vika. Det ligger en klar systematikk og like klare målsettinger bak butikkens innhold. Illustrasjoner, tekster og produkters plasseringer har sine klart definerte oppgaver. Og servicen er førsteklasses. Baker Hansen er til for kunden – og produksjonsorientering er snudd til kundeorientering. Individuell tenkning er snudd til teamarbeid til kundens beste. Du føler deg virkelig velkommen hos den glade bakeren. HSMIAI gratulerer!»

KOMMUNIKASJON: RIKSTV

Juryens begrunnelse: «RiksTV har siden oppstarten i 2007 vist kommunikasjon av intern og ekstern karakter av høy klasse. Som utfordrer i et marked med mye støy og stor vesentlighet for forbruker har RiksTV klart å skape positive assosiasjoner i de fleste målgrupper. RiksTV viser en servicegrad i særklasse – og har blant annet vunnet kundesenterprisen i sin respektive bransje fire av fem ganger.



Gjennom bevisst kommunikasjonsarbeid siden oppstarten har RiksTV lyktes både i kommunikasjonen en til en og i nisje- samt massekommunikasjon. Man har tatt forbruker på alvor – og ingen sjefer er for store til å snakke med forbrukeren. Kommunikasjonen har også gitt gode økonomiske resultater de siste to årene. HSMIAI gratulerer!».

KUNDEOPPLÆRING: OLIVIERS & CO

Juryens begrunnelse: «Dette er selskapet som satser ekstra på opplæring og sosialisering av sine kunder. Her overlates ingen ting til tilfeldighetene – og man jobber med stor planmessighet og kvalitet. I et tøft dagligvaremarked har man lyktes med å sette dagsorden i folks hoder – og det viser også omsetningsutviklingen til selskapet som har spesialisert seg på høykvalitets olivenoljer fra middelhavslandene. Selskapet ble startet i 1996 – og eierne og ansatte har bevisst jobbet for å etablere og inspirere til gode matopplevelser. Synlighet og engasjement rettet mot kundene har vært basis for virksomheten og merkevarebyggingen. Med høye krav til seg selv og et særdeles stort ønske om å skape merverdier for kunden, har gitt meget gode resultater og en vel fortjent pris. HSMIAI gratulerer!».

HSMIAIS HEDERSPRIS FOR SERVICE AV BESTE KLASSE

Hederspris: Annette Julie Qvist – «Fru Baker Hansen»: Dette er kvinnen med høye målsettinger – og som setter inn alle krefter på å realisere målene. Hun har et særdeles sterkt kundefokus – og gjør alt for at kunden skal trives når kunden avlegger sitt besøk. I 2001 kom hun inn som franchisetaker og driver av Baker Hansen-butikken i Vika – og fikk satt kunden i fokus. Mye ble gjort og forandret. En ny filosofi ble realisert. Kunden skulle få opplevelser – og fikk det. Her er positivitet, opplevelse og engasjement for kunden. Det resulterte også i at hun ble franchisetaker for to butikker til i Oslo - i Bogstadveien og Valkyriegaten. Deretter "skapte" hun landhandelen ved Rica Havna Hotel på Tjøme. Det lukter ikke bare gode bakebarer når man kommer inn hos Annettes Baker Hansens butikker. Det oser også topp service og hederskvinne der inne. HSMIAI gratulerer!».



HSMAI-kalender

OKTOBER 2012

Torsdag 25.
BTC kvelds-
arrangement

Tirsdag 30.
HSMAI GM Forum,
Vilnius, Litauen

NOVEMBER 2012

**Mandag 5. til
Tordag 8.**
World Travel Market

Onsdag 28.
Webinar i samarbeide
med Tnooz, en online
nyhetskanal for reise-
livet

DESEMBER 2012

Tirsdag 4.
Medlemstur til London
samt deltakelse på BTC
London

JANUAR 2013

Onsdag 9.
Ny konferanse med
fokus på salg og
markedsføring

Torsdag 10.
Dag: MØTEBØRSEN
Kveld: HSMAI Prisene

FEBRUAR 2013

**Tirsdag 5. og
Onsdag 6.**
HSMAI Europe
Business Lounge
i London

Torsdag 7.
HSMAI Europe
Revenue Management
Conference i London

I tillegg til de oppførte aktivitetene vil HSMAI i løpet av året avholde flere frokostmøter. Følg med på www.hsmmai.no for informasjon om disse. Vi gjør oppmerksom på at endringer kan forekomme. For ytterligere opplysninger, se www.hsmmai.no. Du kan også ta kontakt på tlf. **916 52 873**.

