



Bättre upplevelser och  
hållbar utveckling



## Swedish Welcome

Swedish Welcome erbjuder en utvecklingsmetod för turismaktörer. Metoden tar hänsyn till kvalitet och värdskap, samt ekologisk, ekonomisk och social utveckling. Genom rådgivning via auktoriserade rådgivare kan verksamhetsledare identifiera sina verksamhetens styrkor och förbättringsområden. Metoden bygger på hundra aspekter inom tio olika områden; värdskap, gästinformation, interiör och exteriör, städning, mat och dryck, tillgänglighet, trygghet, utrustning, ledning och styrning, samt energi, vatten och avfall.

Genom ett oanmält besök och ett bokat möte genomför rådgivaren en konkret nulägesanalys av verksamheten och återkopplar med förslag och tips på hur turismaktören kan stärka upp sitt erbjudande kring en bättre gästupplevelse och en hållbar utveckling. Deltagaren erhåller en sammanfattande rådgivarrapport, samt en introduktion och material för att på egen hand fortsätta arbetet med ständiga förbättringar enligt Swedish Welcome-metoden.

Swedish Welcome logotypen kännetecknar verksamheter som är seriösa i sitt arbete och som jobbar aktivt för en bättre gästupplevelse och en hållbar utveckling.



## Metoden

Turismaktörer som väljer att jobba med Swedish Welcome-metoden vill göra skillnad. De vill uppfylla – eller till och med överträffa – gästens förväntningar på ett hållbart sätt. Metoden bygger på att en professionell gäst, rådgivaren, tittar på verksamheten ur ett utifrånperspektiv och som stöttar med förbättringsförslag så att verksamheten vet hur den kan bli precis så bra som den vill bli. Mätbarhet, medvetenhet och motivation.

## Verksamheten blir medveten om sina starka sidor

När rådgivaren dyker upp på plats får verksamheten ett besök av en ”professionell gäst”. En person som har som jobb att uppleva turismverksamheter ur gästens perspektiv. Rådgivaren jobbar strukturerat utifrån en checklista med drygt hundra punkter inom tio olika områden. Allt för att ge en heltäckande bild av verksamheten. Aktörerna får under processen en personlig coach och en helt unik möjlighet att få sin verksamhet genomlyst av kritiska, men vänligt sinnade ögon.

Stort fokus läggs på turismverksamhetens styrkor, vilket är en viktig del av metodens grundfilosofi. Det är ju styrkorna som är orsaken till alla framgångar så här långt, men vardagen gör de flesta hemmablinda. Man ser inte alltid sina egna starka sidor. Det ändrar vi på nu.

### Upptäck brister innan gästen gör det

Likväl som det finns styrkor som verksamheten inte ser så finns det brister som gästerna ser, men som verksamheten är omedveten om. Metoden ger aktörerna möjlighet att se sitt företag med nya ögon och tillsammans med sina medarbetare känna stolthet över det man är bra på och få förståelse för brister som man kanske har sett men inte kunnat värdera vikten av.



### Få inspiration till nästa steg

Nyckeln till framgång finns när verksamheten känner trygghet i sig själv och blivit medveten om sådant som kan förbättras – då är man ofta mottagen för ny inspiration. Rådgivningen innehåller inte bara en analys av verksamhetens styrkor och svagheter utan även ett antal konstruktiva, konkreta förslag på hur verksamheten kan gå vidare. Rådgivaren är ute och besöker ett stort antal turismaktörer varje år, vilket bidrar till en enorm erfarenhetsbank som deltagare i processen får ta del av. Det är med andra ord superkonkreta tips – från att det behövs en papperskorg i något hörn där gästerna blir stående med skräp i händerna till att se över vattenförbrukningen för en mer hållbar och ekonomisk lösning.

Feedback, bekräftelse, inspiration, checklistor och konkreta råd. Det är Swedish Welcome-metodens största styrkor.

Verksamheter som deltar i rådgivning får

- En helhetsbedömning av verksamheten genom besök av professionella rådgivare
- Individuella råd för bättre gästupplevelser och hållbar utveckling

- Inspiration genom referenser och exempel
- En sammanfattande rådgivningsrapport för att involvera medarbetare och ledning i förbättringsarbetet
- Möjligheter till samverkan, inspiration och kunskapsutbyte med andra deltagare
- Introduktion och material för att själva arbeta med ständiga förbättringar enligt metoden

Är du intresserad av att delta i rådgivning via Swedish Welcome, kontakta regionens rådgivare för mer information.

### Kvalitet och hållbarhet

Sverige är fantastiskt! Varje år turistar allt fler i vårt avlånga land, inte minst internationella gäster. Svensk turism står för en växande del av Sveriges ekonomi och sysselsättning. Dessutom anses den ha en av världens största potentialer för tillväxt. Samtidigt sätter planeten ramarna för tillväxten, och vi behöver turista på ett sätt som visar omtanke om människor och natur. Utmaningen är att växa rätt.

Därför har Swedish Welcome skapat en världsunik metod som förenar gästupplevd kvalitet och hållbar utveckling.

### Kvalitet

Swedish Welcome-metodens syn på kvalitet utgår från gästen, gästens behov och förväntningar. Det handlar om att uppfylla eller överträffa dem, oavsett vilken nivå förväntningarna befinner sig på. För någon kan tillgänglighet vara viktig. En annan värderar städningen, eller mat och dryck av hög kvalitet med ekologiska råvaror. Därför är idén att varje verksamhet ska kunna bli så bra som de vill bli, utifrån sina förutsättningar och utifrån en medveten syn på sin verksamhet.

### Hållbar utveckling

Swedish Welcome-metoden utgår från ekologisk, social och ekonomisk hållbarhet, där kvalitet och ledningens engagemang i verksamheten är lika viktiga som hållbar användning av resurser. Natur- och kulturmiljöer, vatten, energi, livsmedel och det sociala ansvarstagandet är viktiga resurser för branschen. Att arbeta för en hållbar utveckling är en förutsättning för nöjda gäster, både idag och i framtiden. Svensk turismnäring bör byggas med långsiktighet och ansvarstagande. Metoden ger verksamheterna en insikt i detta arbete och på hur de kan förstärka sin gästinformation i arbetet att nå ut med sitt engagemang.



delta i rådgivning via Swedish Welcome-metoden eller som redan har deltagit i rådgivning, kontakta i första hand kontaktpersonen i respektive region för information.

- Region Örebro Län, Angelika Wernersson, [angelika.wernersson@vkl.se](mailto:angelika.wernersson@vkl.se)  
021-481 82 68
- Turistrådet Västsverige, Robert Cullen, [robert.cullen@vastsverige.com](mailto:robert.cullen@vastsverige.com)  
070-870 93 20
- Region Västmanland, Angelika Wernersson, [angelika.wernersson@regionvastmanland.se](mailto:angelika.wernersson@regionvastmanland.se),  
021-481 82 68
- Smålands Turism, Ing-Mari Sandström, [ing-mari.sandstrom@visitsmaland.se](mailto:ing-mari.sandstrom@visitsmaland.se)  
070-199 36 70
- Visit Värmland, Mikael Hellström [mikael.hellstrom@visitvarmland.se](mailto:mikael.hellstrom@visitvarmland.se)  
0727-300 384
- Visit Östergötland, Kim Ross [kimmross@hotmail.com](mailto:kimmross@hotmail.com)  
073-899 92 90
- Region Uppsala, Angelika Wernersson, [angelika.wernersson@regionvastmanland.se](mailto:angelika.wernersson@regionvastmanland.se),  
021-481 82 68

För allmänna frågor kring Swedish Welcome, kontakta:

Turistrådet Västsverige, Marie Linde, [marie.linde@vastsverige.com](mailto:marie.linde@vastsverige.com)

[www.swedishwelcome.se](http://www.swedishwelcome.se)

*Stort tack för rapporten, ett mycket bra verktyg för vår kvalitetsutveckling. Vi har nu höjt oss för tredje året i följd, jättekul med extern, objektiv utvärdering av Bohus fästning.*

**Pether Ribbefors. Bohus fästning**

**Kontakta oss**

För turismverksamheter som är intresserade av att

