



GÖTEBORGS
UNIVERSITET

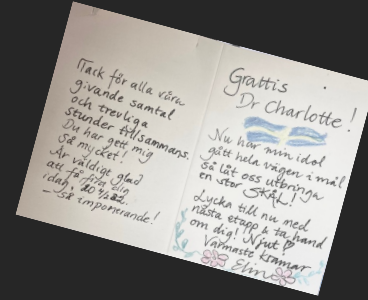
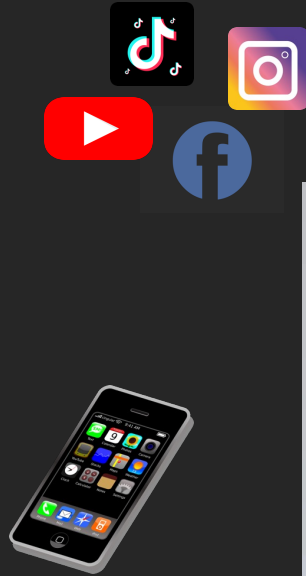
Arbete och lärande i det uppkopplade kundmötet

CHARLOTTE ARKENBACK INSTITUTIONEN FÖR PEDAGOGIK OCH SPECIALPEDAGOGIK

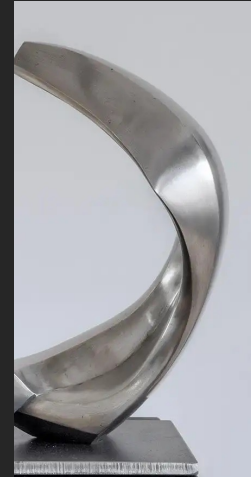
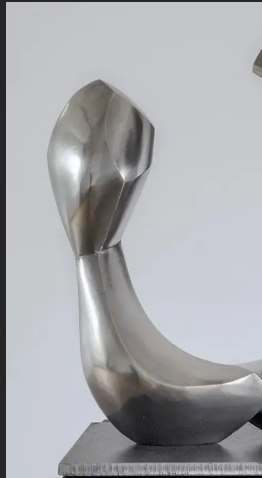
Vad är ett personligt möte?



Vad är ett personligt möte?



Vad är ett personligt möte?





Workplace Learning in Service Work: Coming to practise differently in the connected service encounter

- Forskningsämne: Tillämpad informationsteknologi med inriktning mot utbildningsvetenskap
- Syfte: Undersöka hur digitaliseringen förändrar arbetsplatslärande inom servicearbete, med särskilt fokus på emotionellt arbete i det personliga servicemötet
- Empiriska exemplet: Butikssäljare i detaljhandeln

Arbete och lärande i det uppkopplade servicemötet

Säljmötet

Forskning om Servicemötet

Service &
Marknadsföring

Servicearbete /
Emotional labour

Yrkesutbildning



HRM

Organisationslärande

Arbetsplatslärande



Fyra perspektiv på butikssäljares lärande i service mötet

- Säljarna
- Lärningarna
- Den digitala instruktören: YouTubevideos
- Arbetsgivarna

Studie 1: Säljarna

- Vilka förutsättningar formar säljarnas kundmöten i uppkopplade butiker och hur förändrar arbetsgivarens digitalisering av servicemötet säljarnas kundmöten?
- Etnografiska metoder, online research
- Longitudinell studie

Genomförande	Juli 2015 - Aug 2021
11 varukedjor (5 nat., 6 intern.)	Mode, skönhet, skor, optik
21 butiker	36 säljare (35 k/1m)
Data material	35 dolda obs. (7h) 37 öppna obs. (12 h) 42 fältintervjuer 3 h jobbskuggning, Foton, videoklipp, dokument

Studie 2: Lärlingarna

- Vilka förutsättningar formar lärlingars kassapraktik i uppkopplade butiker, och hur möjliggöra och begränsar sådana villkor yrkeslärande?
- Aktionsforskning
- "Lära att lära på sin arbetsplats" – Den uppkopplade kassan

Genomförande	2014 - 2015
Lärlingsvux: Butikssäljare	Mode, skönhet, skor, sport, design, hemelektronik
Deltagare	8 lärlingar, 9 handled.
Data material	loggböcker, fältanteckningar, intervju- och grupphandlednings-transkript, foton videoklipp

Studie 3: Digitala instruktörerna - Instruktionsvideos

- Vilka servicekunskaper, färdigheter och metoder medieras i YouTube-instruktionsvideos för kassaarbete?
- Onlinevideo research
- Servicemöten som involverar transaktioner

Period	No.	Land
1917	1	US
1920-1929	1	SE
1930-1939	-	
1940-1949	3	US
1950-1959	5	US, UK, SE
1960-1969	2	US
1970-1979	3	US
1980-1989	4	US
1990-1999	3	US
2000-2009	5	US, UK
2010-2020	133	US, UK, SE, NZ, DE, PH
Total	160	

Studie 4: Arbetsgivarna

- Hur har arbetsgivares videomodellering av kassörens arbete, kompetenser och roll i servicemötet förändrats över tid?
- Onlinevideo research
- Servicemöten som involverar transaktioner

Video-producent	Training videos		Tutorial videos	Screencast videos
	1917-2009	2010-2020	2010-2020	2010-2020
Handlare	23	6	10	
Tech-företag				10
Totalt	30		10	10

Ett urval av studiernas resultat

Butikssäljares arbete och lärande i det uppkopplade servicemötet

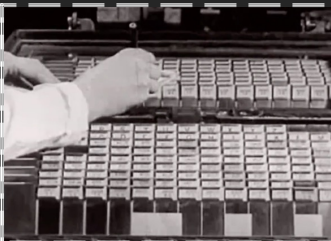
Säljmötet 1917 – Transaktioner och Kundenservice

The Troubles of a Merchant and How to Stop Them
Producent: National Cash Register Co.
(1917)



Sometime later -- Mr. White has adopted the best ideas on

1. Organization
2. Advertising
3. Window Display
4. Store arrangement
5. Systems in handling his cash and records.



Säljmötet 2021 - Vad kommer att hända med våra jobb?

"Det är det bästa med jobbet, det personliga mötet med kunderna. Mitt arbete börjar ute i butiken där jag kan hjälpa kunden att hitta produkter. Vi pratar om olika saker och jag kan ge förslag på produkter eller sminktekniker.

Sedan så följer du kunden till kassan för att avsluta köpet. Där har vi allting vi behöver, som varuprover, för att ge lite mer personlig service. Det är så man skapar kundservice och nöjda kunder.

Skulle det inte vara väldigt opersonligt om kunderna fick betala själva? Jag kan inte föreställa mig hur det skulle vara – att inte vara en del av hela köpprocessen."

Servicemötet – olika föreställningar

- Säljarnas servicemöten
 - ”Ett spel mellan människor”
 - Ohövligt att använda MSAs (iPad, smartphone) i kundmötet
 - Ny teknik (appar, touchpads, QR-system) är till för kunderna
 - Kundservice är fokus
- Kedjornas servicemöten
 - ”Ett spel mellan företag, digital teknik och människor”
 - Digitala serviceekosystem → omnikanal → unified commerce
 - Sömlös köppplevelse

Kassan – mer än en plats för transaktioner

Kedjornas fokus

- Automatiserade transaktioner
- Personal med mobila kassor (iPad, smartphone)
- Självscanning för att öka kundgenomströmning
- Sömlösa servicemöten - transaktioner

Butikssäljarnas kontor

- Kundmötet börjar på butiksgolvet och slutar i kassan
- Markör för roller i servicemötet
- Fysisk barriär i konfliktsituationer
- Bättre utrustning för transaktioner och administrativt arbete

Tekniken – Från verktyg till digital medarbetare

- Interaktiva digitala kassasystem
 - Gränssnittet liten förändring
 - Ju fler service- och administrationssystem som integreras, desto fler steg för att slutföra
- Teknikroller i servicemötet:
 - Kassör, Övervakare, Instruktör, Assistent, Bibliotek, Expert
- Teknikinnovationer inte synliga i butikerna men i media
 - Touchpads, appar, QR-system som installeras i butik upplevs vara till för kunderna

YouTube – En ny plats för yrkeslärande

Professionella videos

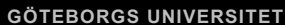
- Training videos: kundservice
- Tutorial videos: transaktioner
- Screencast videos: mPOS system, MSAs, service system
- Lecture videos: Teorilektioner

Vlogs

- Experience-, workday-, tutorial-, gaming-, lecture vlogs
 - Hur lär man sig att använda kassasystemet samtidigt som jag interagerar med kunden?

Resurser och villkor som möjliggör och begränsar butikssäljares arbete och lärande i det uppkopplade servicemötet







Kompetenser och roller

Traditionella roller

- Säljare
- Betjänt

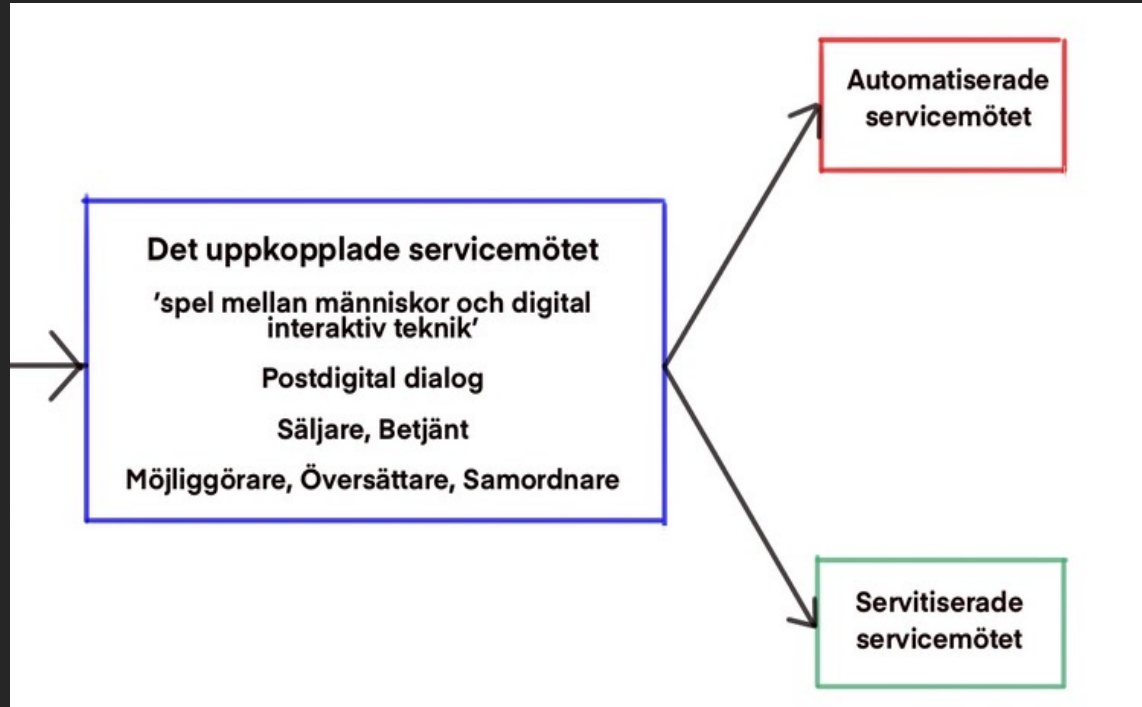
Nya roller

- Samordnare
- Översättare
- Möjliggörare
- Konsult

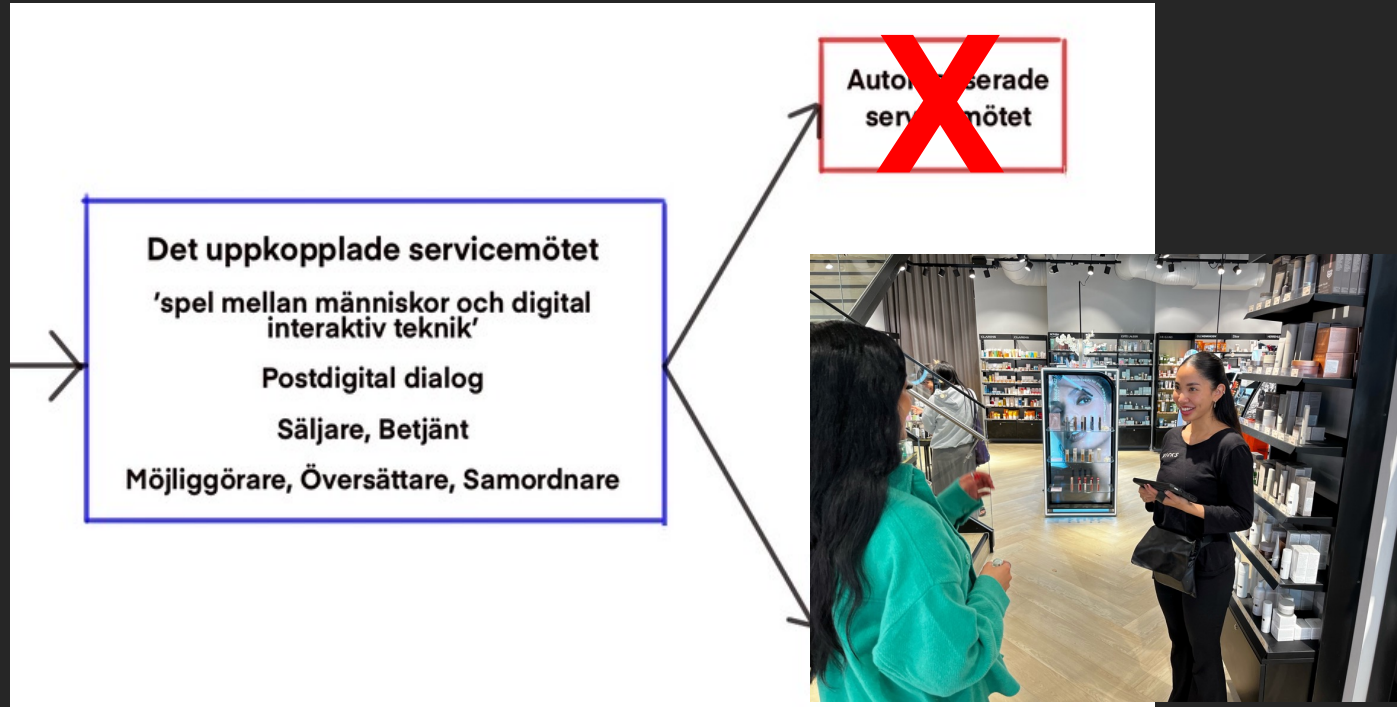
➤ **Problematiskt:**

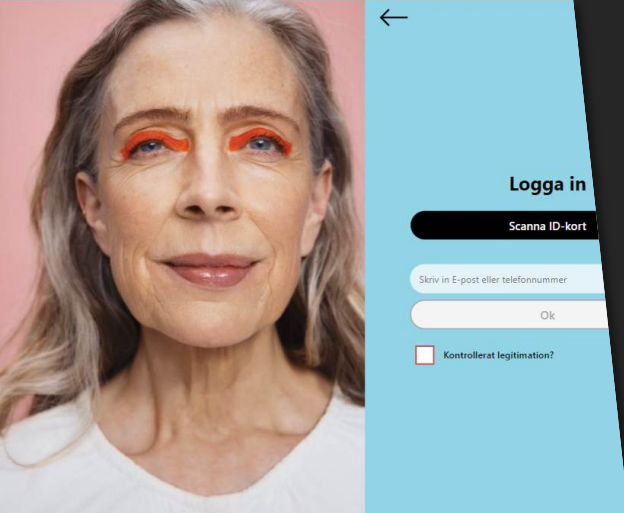
Kundservice och IT separerat i utbildning

Framtidsscenarier



Framtidsscenarier



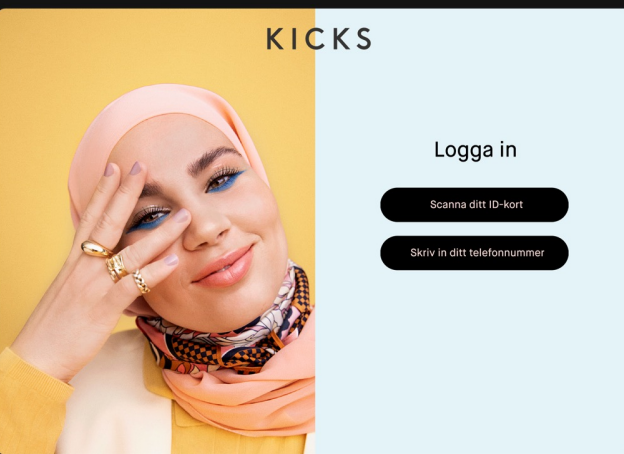


Det servitiserade servicemötet

Digital teknik förstärker säljarens kompetens

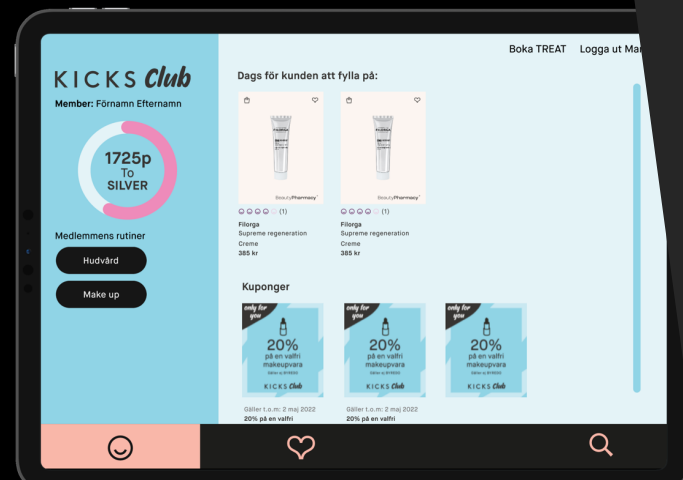
- Smart mirrors: Nordstrom, H&M
- Hologram: Monkey, Rituals
- Virtual Reality (VR): Rituals
- Artificiell Intelligens (AI): KICKS
 - Skin analytics
 - Virtual try on
 - Makeup Advisor





DiSA – Digital Säljassistent

”DiSA är en app i butikernas iPad. Genom att logga in en klubbmedlem i appen så kan säljarna bl a se information om kunden och hans klubbmedlemskap, personliga klubbmedlemskap, personliga rekommendationer samt produktinformation.”



Nina Borgström, CSO KICKS



Utbildning för framtidens servicemöten

- Hur behöver dagens yrkesutbildning och kompetensutvecklings förändras?
- Hur lär man sig "postdigital kommunikation"?
- Vad behöver man kunna för att samarbeta med AI, robotar och "smartteknik" i servicemötet?
- Hur ser det nya "serviceskriptet" ut?
- Hur förändras arbetsmiljön i det uppkopplade servicemötet?
- Fler frågor...



GÖTEBORGS
UNIVERSITET

Tack för att ni varit med och lyssnat idag!

charlotte.arkenback@ped.gu.se