

Kundmöten av alla valörer i kedjan med specialuppdrag

Maria Hurtig och Sophie Vikergård är parhästar på Systembolaget. De har i olika omgångar jobbat ihop i samma butik, rekryterat och delat kundmöten.

Under den här förmiddagen delar de med sig av kundmöten av alla valörer. Möten som varit både positiva och humoristiska. Men också de som givit upphov till irritation och ibland rent av varit skrämmande.

De berättar om hur Systembolaget arbetar förebyggande, i skedena före, under och efter något negativt har hänt.

Det förebyggande arbetet startar redan i rekryterings- och onboarding-processen.

– I vissa av våra butiker, de som ligger i utsatta lägen, är det extra viktigt när man rekryterar att man trycker på att den som jobbar där måste vara beredd på att det uppstår situationer. Om man då vet med sig att man är konflikträdd, så ska man inte jobba i just den butiken, säger Sophie Vikergård.

I den Örebrobutik där Maria Hurtig är butikschef börjar varje arbetsdag med ett morgonmöte.

– Vi talar om vad som hände igår, om det är något som stack ut. Lärde vi oss något? Finns det en incident eller hotfull situation som jag och kollegorna behöver fånga upp? Är svaret ja, återkopplar man igen om någon dag. Behövs det, återigen om någon vecka, berättar hon.

Maria hade arbetat på McDonalds i många år innan karriären förde henne till Systembolaget.

– Jag hade med mig en hel del därifrån som jag haft nytta av nu. Och en sak är gemensam, mycket är personberoende. Den händelse som någon borstar av sig direkt berör någon annan på djupet...

Text: Ylva Åkesson