

Vardagen i butiken

Malin Ahlkvist har arbetat länge hos Systembolaget.

Tillsammans med *Martin Thorsell*, butikschef i Svedala, kommer hon under Trendspaningen i Malmö att dela med sig av vardagen i butik – med särskilt fokus på mötet med kunden.

Malin började på Systembolaget 2008 och har de senaste åren haft rollen som butikschef på Jägersro. Det är en av Malmös större butiker.

Under åren har hon upplevt att klimatet i butik har förändrats något.

– Jag upplever att tonen ibland kan vara lite mer utmanande, samtidigt som det finns en större medvetenhet idag kring hur vi bemöter varandra och vad som är okej. Det gör också att vi tydligare sätter gränser när det behövs.

Med erfarenhet från butik lär man sig successivt att hantera situationer som riskerar att eskalera, till exempel när kunder blir besvikna eller uttrycker sig olämpligt.

– Ofta handlar det om att bemöta på ett lugnt och respektfullt sätt. Man kan säga ifrån på ett tydligt men samtidigt omtänksamt sätt som inte skapar onödig konflikt.

Arbetet i butik innebär också att uppmärksamma och följa upp situationer som upplevs som svåra för medarbetarna.

– Om något känns jobbigt är det viktigt att vi pratar om det efteråt. Alla upplever situationer olika, och det behöver finnas utrymme att dela sina upplevelser och själv välja hur man vill gå vidare, säger Malin.

Det kan finnas en tvekan hos vissa medarbetare att lyfta händelser, särskilt om de upplevs som mindre.

– Därför är det extra viktigt att skapa en trygg kultur där man känner att alla upplevelser tas på allvar och att det är okej att lyfta stora som små situationer och händelser, avslutar Malin.