

# Personalens roll i servicemötet

## Utmaningar och förändringsarbete för handelns personal



Kundens köpresa går idag via ett flertal olika kanaler, som nätbutiker, online-annonsering och prisjämförelsesajter. Kunder använder också i ökad utsträckning mobiltelefonen, som informationsredskap och kontaktyta med andra, både utanför och i den fysiska butiken. Dagens butiker möter därmed en allt kunnigare kund. Servicemötet i butik förändras och butikspersonalen står inför betydande utmaningar.

Syftet med följande forskningsprojekt var att nå ökad förståelse för personalens roll i dagens servicemöte och de utmaningar som de möter i sitt arbete. För att nå detta syfte har forskarna från Lunds universitet genomfört studier i fem olika handelsföretag, inom olika branscher. Fokus har legat på servicemötet i den fysiska butiken, och de interaktioner mellan kunder och personal som sker där.

### Två delstudier

Projektet bestod av två delstudier, där den första delstudien bestod av intervjuer och jobbskuggningar i butik i syfte att skapa förståelse för hur butikspersonal upplever sitt arbete och mötet med dagens kunder.

I den andra delstudien genomförde forskarna intervjuer med personal i andra delar av organisationerna, för att få utökad kunskap om de organisatoriska förutsättningar som har betydelse för servicemötets utformning och personalens arbete.

### Förändrade kundkrav och önskemål

Hög grad av service och tillgänglighet är aspekter som förefaller alltmer centrala ur kundens perspektiv och som är viktiga för butiker att uppnå för att kunna utforma konkurrenskraftiga butikserbudanden.

Samtidigt som kraven på service och tillgänglighet ökar, rapporterar personal också om färre resurser och svårigheter att leva upp till de krav som finns. Här behövs på flera håll förändring för att uppsatta målsättningar ska nås, men också för att förbättra butikspersonalens arbetssituation och trivsel (exempelvis i termer av resursfördelning, omorganisering av arbetet, nya rekryteringstrategier).

### Digitala verktyg

Användning av nya digitala verktyg kan ge personal förbättrade möjligheter att erbjuda god service till kunden, men forskarna ser också att ny teknik kan orsaka problem i ►

servicemötet och påverka personalens arbete i negativ bemärkelse. Här krävs fortsatt utveckling för att nya digitala lösningar ska underlätta personalens arbete och bidra till bra kunderbjudande i fysiska butiker (exempelvis säkerhetsställande av en god infrastruktur, digitala hjälpmedel som stödjer kunder i olika delar av kundresan och så vidare).

Resultatet visar också på att det finns exempel där digitala lösningar kan användas i större utsträckning för att frigöra personalresurser, exempelvis självskanning, självutcheckning och smarta skärmar. Sådana digitala lösningar kan möjliggöra för personal att ägna mer tid åt kundärenden som kräver personlig service och på så vis uppfylla kundernas krav på tillgänglighet och service.

### Kompetensutveckling

Att personal har detaljerad produktkunskap och god kännedom om utbud i olika kanaler beskrivs som allt viktigare. Samtidigt vittnar personalens berättelser om brist på tid för att ta del av utbildningsmaterial, läsa på om produkter och dela erfarenheter med kollegor i andra delar av organisationen. För att nå de förändringssträvande som finns i detta avseende så behöver möjligheterna för personalens kompetensutveckling förbättras.

En slutsats blir således att utveckla de utbildningsformer som finns är ett första steg som förefaller som viktigt för att ytterligare stärka personalens kompetens samt bidra till god arbetsmotivation hos butikspersonal. ■

**Projektnamn:** Personalens roll i servicemötet: Utmaningar och förändringsarbete för handels personal.

**Projektledare:** Kristina Bäckström.

**Övriga projektdeltagare:** Ulf Johansson, Lunds universitet.

**Samarbetspartners:** fem aktörer inom svensk detaljhandel (från branscher som dagligvaror, mode, böcker, heminredning och hemelektronik).

**Beviljat anslag:** 2 472 000 kronor.

**Projekttid:** september 2018–oktober 2021.



Handelsrådet | 103 29 Stockholm  
Besöksadress: Regeringsgatan 60  
Telefon växel 010-471 85 80  
[www.handelsradet.se](http://www.handelsradet.se)