



En liten guide i värdskap.

För dig som möter besökare i Örebro

Du är viktig för Örebro.

Jobbar du i besöksnäringen? Med service? Eller som volontär på ett evenemang? Oavsett vilket är det du gör oerhört värdefullt för platsen Örebro.

För en positiv besöksupplevelse ökar chansen att besökaren kommer tillbaka. Och återkommande besök leder till en starkare relation till platsen.

I den här guiden har vi samlat några av våra tankar och bästa tips. Hoppas att du också kan ha nytta av dem i ditt arbete.



Innehåll

1. Värdskap

Vad är värdskap? (s. 4)

Du är en ambassadör (s. 5)

Välkommen och väntad (s. 5)

8 tips om värdskap (s. 6)

5 tips om information (s. 7)

2. Bra att veta

Vad besökarna vill ha (s. 8)

InfoPoints i Örebro (s. 9)

Besöksinformation (s. 10)

Kul fakta om Örebro (s. 11)

3. Besöksmål

9 stora besöksmål i Örebro (s. 12)

Vad är värdskap?

Enkelt förklarat är värdskap konsten att få människor att känna sig välkomna och trivas. Bland mycket annat handlar värdskapet om:

- Bemötande – Hur du talar med och lyssnar på gästen.
- Miljö – Till exempel öppettider, tillgänglighet och språkkunskaper.
- Mervärde – När du ger gästen något extra, något den inte förväntat sig.



Du är en ambassadör.

När du möter en gäst blir du automatiskt ambassadör för den verksamhet du representerar, exempelvis ett besöksmål eller ett hotell. Men viktigt, och lite svindlande att tänka på, är att du samtidigt blir ambassadör för så mycket mer.

Kanske är du den enda personen som gästen träffar under sitt besök i Örebro. Då blir du plötsligt representant för hela Örebro och ansiktet utåt för den samlade upplevelsen som vår plats erbjuder. Och om gästen kommer från ett annat land representerar du på samma sätt hela Sverige. Värdskap är alltså något du och alla andra på platsen står för gemensamt, och något vi alla behöver ta ansvar för och måna om.

Ett tips är att leka turist. Du är en ännu bättre ambassadör om du själv har upplevt området och platserna.

Välkommen och väntad.

Tänk dig att en vän oväntat ringer på dörren. Du öppnar glatt, bjuder in och bjuder på det du har hemma. Du blir glad för besöket. Vännen är välkommen.

När du bjuder hem samma vän på middag ser det annorlunda ut. Du har kanske tänt en marschall utanför dörren, hemmet är städat och bordet vackert dukat. Skillnaden är att du nu har ansträngt dig extra för att få din vän att känna sig välkommen. Vännen är väntad.

Försök att alltid skapa en upplevelse som får gästerna att känna sig både välkomna och väntade. Det gör stor skillnad.





8 tips om värdskap.

Det mesta av det här har du redan stenkoll på. Vi vet. Men att då och då bli påmind är aldrig fel.

■ **Uppmärksamma gästen direkt.**

Säg hej eller sök ögonkontakt så snart den kliver in.

■ **Lyssna och var nyfiken.**

Först när du vet vad gästen vill och behöver kan du ge optimal service.

■ **Håll dig uppdaterad.**

Om du har koll på vad som händer i Örebro med omnejd kan du ge tips och svara på frågor.

■ **Marknadsför varandra.**

Tipsa gästen om fler saker att se, göra och besöka. Det tjänar alla på i slutändan.

■ **Se över miljön.**

Vilket första intryck ger din plats/verksamhet? Hur är skyltningen? Parkeringen? Stort som smått påverkar gästens bild av din verksamhet och av Örebro.

■ **Håll rent och snyggt.**

Städningen är viktig. Töm till exempel papperskorgar ofta och plocka upp eventuellt skräp så snart du ser det.

■ **Ge gästen ett mervärde.**

En kopp kaffe, en blomma på rummet eller ett personligt tips betyder mycket.

■ **Säg ett hjärtligt hej då.**

Ett trevligt avsked är minst lika viktigt som att hälsa välkommen.

5 tips om information.

Vilken information vill gästen ha? Här är fem områden som betyder mycket för besökare.

■ Anpassade tips.

Sätt dig in i gästernas situation. Är de trötta efter en lång resa eller pigga och vill ut på stan? Anpassa både bemötande och tips efter vilka gästerna är och hur de känner sig. *Är det ditt första besök här? Hur länge kommer ni stanna?*

■ Tydlig och lättillgänglig information.

Informationsflödet för en besökare och gäst kan bli stort. Finns tydlig skyltning? Finns information på fler språk än svenska?

■ Genuina och personliga tips.

En autentisk upplevelse värderas högt. Dina personliga tips blir därför mycket uppskattade. *Den här vägen brukar jag promenera själv, den är så vacker.*

■ Smidig information.

Ge gästen information i flera kanaler. Använd gärna mobiltelefonen, då kan gästen i lugn och ro ta fram informationen när den behövs.

■ Steget före.

Underlätta för gästen och förutse problem eller möjligheter redan i förväg. *Det går faktiskt fortare att parkera bilen och promenera – det är underhållsarbete på den här vägen.*





Vad besökarna vill ha.

Olika besökare förväntar sig olika saker. En vill ha spännande upplevelser, en annan vill bara slappa och ha mysigt, medan en tredje reser för att äta gott eller shoppa. Oavsett vilket är gott bemötande en förutsättning för en god besöksupplevelse.

Topp 3 för svenska resenärer:

- Platsen uppfattas som trygg och säker
- Platsen har en bra atmosfär
- Människor på platsen har ett trevligt bemötande

Topp 3 för internationella resenärer:

- Gästfrihet från de som bor på platsen
- Platsen känns trygg och säker
- Upplevelsen av boendet

Infopoints i Örebro.

På en Infopoint får besökare hjälp med enklare besöks- och turistfrågor. Här finns också kartor att hämta utan kostnad.



- Best Western Eurostop Örebro
- Clarion Collection Hotel Borgen
- Clarion Hotel Örebro
- First Hotel Örebro
- Gustavsviks Camping
- Katrinelund Gästgiveri och Sjöökrog
- Kulturkvarteret
- Naturens Teater, Tysslingen
- Resecentrum
- Rådhusets reception
- Scandic Väst Örebro
- Scandic Grand Örebro
- Servicecenter, Örebro kommun
- Skybar Svampen konferens & restaurang
- Slottsbutiken
- Örebro Airport



Digital besöksinformation.

Det finns flera sätt att hitta information om Örebro som besöksmål. Både Visit Örebro och City Örebro har inspirerande webbsidor och sociala kanaler som är bra att ha koll på.

Ta dig gärna tid att titta runt i lugn och ro. Då blir det enklare att hitta rätt information när gästen står framför dig.

■ **www**

visitorebro.se
cityorebro.com

■ **Facebook**

@visitorebro
@cityorebro

■ **Instagram**

@visitorebro
@cityorebro

TIPS!

Öppet wifi i centrala Örebro: _Orebro Wifi

Kul fakta om Örebro.

- Örebro är Sveriges största stad med cirka 160 000 invånare (2024).
- Örebro kommun är 100 % självförsörjande på förnybar energi.
- Örebro slott är då och då med på listor över Europas vackraste slott.
- Receptet på julmust, Sveriges populäraste juldryck, uppfanns i Örebro.
- I Örebro bor människor från ungefär 165 olika länder.
- Varje örebroare har i genomsnitt 98 kvadratmeter park.
- I Örebro finns cirka 22 mil cykelvägar.
- Sveriges första Pridedemonstration gick av stapeln i Örebro år 1971.
- Hjälmarén är Sveriges till ytan fjärde största sjö – 464 km² med 1 283 öar.
- På Örebro universitet studerar cirka 16 000 studenter.





Nio stora besöksmål i Örebro.

- **Örebro slott.** Har anor från 1300-talet då det uppfördes som försvarsborg. Ombyggd till Vasaborg på 1600-talet. Utställningar, guidade visningar, konferenslokaler, slottsbutik och kafé.
- **Wadköping.** Bevarad bebyggelse från Örebros äldre stadsdelar. Här ligger bland annat Cajsa Wargs hus från 1600-talet. Marknader, butiker, kaféer och restaurang.
- **Svampen.** Det 58 meter höga vattentornet är världens första i svampform. Tornet har inspirerat liknande byggnader världen över, som i Riyadh, Saudiarabien. Utsiktstorn med utsikt över Örebro och omnejd, kafé och restaurang.
- **Kulturkvarteret.** Med modern arkitektur och designad för att vara spännande från alla vinklar. Bibliotek, konsthall och kulturaktiviteter.
- **Conventum.** Består av tre arenor: Conventum Arena, Conventum Kongress och Club 700. Mässor, konferenser, konserter och andra nöjen.
- **Gustavsvik camping och upplevelsebad.** Femstjärnig camping. Upplevelsebad med några av Sveriges längsta vattenrutschbanor. Camping, bad inne och ute, relaxavdelning samt gym inne och ute.
- **Stadsparken.** En gång utsedd till Sveriges vackraste park. Här finns en stor lekplats för barn i alla åldrar och en rosenträdgård med över 200 olika sorters rosor. Kafé, restaurang, sommarkafé och en scen.
- **Oset och Rynningevikens naturreservat.** Unikt citynära och en av Sveriges artrikaste fågelmiljöer. Cyklings- och promenadleder, grillplatser och tre raststugor: Venastugan, Rävångsstugan och Erik Rosenbergs stuga.
- **Karlslund.** Kulturresevat och riksintresseområde för kulturmiljövården i Sverige. Herrgårdsmiljö med anor från 1500-talet: trädgård, park, hantverkstäder och butiker. Barnens trädgård och Tekniska kvarnen.

Tack för allt du gör.

Örebro är en fantastisk plats och du som arbetar i besöksnäringen gör ett fantastiskt arbete. Vi hoppas att du är stolt.

Sprid stoltheten vidare till arbetskamrater och vänner. Då sprids den också vidare till platsens besökare. För stolthet smittar. Och prata gärna om värdskap med dina kollegor. Att tycka lika om värdskap och kvalitet är viktigt.

Har du idéer på saker som skulle göra dig ännu mer stolt? Eller har du andra tankar om Örebro som besöksplats? Berätta gärna. Hör av dig till info@orebrokompaniet.se

**Lycka till med ditt värdskap
– och ha kul på jobbet!**



Jenny Blåder
jenny.blader@orebrokompaniet.se

orebrokompaniet.se