

Företagsamt

AV SOFIA HAGELIN

Kläddesigner och entreprenör som driver modeföretaget Heart of Lovikka, som skapar modernt mode inspirerat av den urgamla sticktraditionen i byn Lovikka. Kontakta krönikören: sofia@heartoflovikka.se

Lär av japansk service!

JAG ÄR nyss hemkommen från Japan. Jag är helt förtrollad, förälskad och förförd. Tokyo är magiskt. Jag blev fullständigt fascinerad, framförallt av deras fantastiska service och upplevelse i butik.

Det började redan på flygplatsen. Jag köpte en liten chokladbit som kostade 24 yen (drygt 10 kr). Jag hade bara 10 000 yen sedlar i min nyväxlade sedelbunt att betala med. Mannen log vänligt och överlämnade mina 9 976 yen i växel (som han snabbt räknade igenom framför mig), följde mig ut ur kiosken, slog ihop händerna framför sig, bugade djupt och tackade mig för att jag besökt hans butik. Jag såg nog ut som om jag just sett ett spöke. ”Hände det där just?, tänkte jag.

Den här nivån på service möter man överallt i Japan. Det är en del av kulturen som handlar om långsiktighet och lojalitet. Även på de enklare håll-i-väggen butikerna får man fantastisk service. De behandlar dig väl därför att de vet att du precis lika gärna kan gå någon annanstans. I Sverige kan jag ofta gå länge i en butik utan att ens bli tillfrågad om jag önskar hjälp. Det skulle aldrig hända i Japan, oavsett hur billig butiken eller varorna var.

“DET ÄR EN DEL AV KULTUREN SOM HANDLAR OM LÅNGSIKTIGHET OCH LOJALITET”

ATT BESÖKA butiker är en upplevelse. Det är oerhört hög nivå på skyltningen. Fantasifull, färggrann display skapar shoppingsug och ha-begär. Det känns ibland som att man kallat in en hel armé med konststudenter och bett dem skapa spännande installationer av produkter i butikerna. Inte en tråkig hylla med uppradade väskor så långt ögat når. Och i Japan är paketinpackning en stor konst. De flesta japaner älskar att få gåvor, och hur man slår in paketet säger en hel del om hur man är som person, menar de. Japaner lägger stor omsorg vid kompositionen och hur papperet viks. Man säger att det är som att ”slå in sitt hjärta”.

På alla trendiga restauranger ringlar köerna långa. Man får alltid räkna med att vänta. Men väntan blir uthärdlig därför att hovmästaren går runt och pratar med alla i kön och meddelar hur lång väntetiden blir. Ofta tar man till och med upp beställningar på maten medan man står i kön. Så när man väl får sin plats går allt väldigt snabbt och smidigt.

Som kund i Japan känner man sig välkommen och uppskattad. Man får en inspirerande upplevelse med ett vänligt och entusiastiskt bemötande på en helt annan nivå än vad vi är vana vid i Sverige. Jag är grymt imponerad och inspirerad. Sayonara och –arigato Japan, jag kommer snart tillbaka.

