

Inblick

ÅRG 1, NR 5

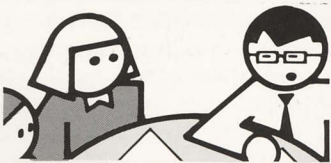
FÖRETAGSTIDNING FÖR ANSTÄLLDA INOM SJ RESEBYRÅ.

NOV 1986

SJ Resebyrå

**NY RESEJÄNST
PÅ DIGITAL**

HUR GÅR



CIRKEL-ARBETET?

**MONA
PDS-GENERAL**

**SJR HAR EGEN
BB-AVDELNING**

**PÅ STUDIERESA
I CANADA**



30-ÅRS JUBILEUM

SJ Resebyrå i Skövde

SISTA INBLICK FÖR 1986

J A, TIDEN GÅR, nu har jag varit marknadschef på SJR ett helt år och har under denna tid uppträckt att tiden är den största fienden. Jag känner — som alla andra — att man ibland inte räcker till. Det är en ofantlig spännvidd över alla de besök, telefonsamtal och ärenden som jag måste sköta. En dag kan innehålla allt från leverantörmöten, kundmöten, datastrategi, avtalsfrågor, principbeslut och mer därtill. Allt i en aldrig sinande ström i almanackan. När jag startade som marknadschef hade jag som egen policy att boka in möten varannan timma, det vill säga klockan 11, 13, 15. Det gick bra till en början men efter ett tag var det folk som ringde: "Jag måste få prata med dig, det tar bara tio minuter." Okey, jag ordnade ett möte klockan 14. Och så var det igång, luckorna fylldes ut till max.

Planera möte

Jag uppfattar det som mycket positivt att så många är intresserade av att få träffa SJR och dess marknadschef. Målet för varje besök måste dock vara att det ska ge SJR något. Därför är det viktigt att varje möte planeras nog.

Varje besök är av vikt. Du är alltid välkommen att komma upp på HK, ringa eller be mig komma på besök. Men, jag hoppas att ni förstår att det ibland kan vara lite svårt att få alla delar att passa ihop.

Kvalitetscirkelarna

"Utan mål är allting lika viktigt eller lika oviktigt." Och mål ska inte bara uttryckas i ekonomiska termer. För att mål ska vara energiskapande för medvetenhet, vilja och handlingsförmåga krävs bl a följande egenskaper. Målen ska:

- medverka till en kultur, som vi vill ska känneteckna SJR
- utveckla individens förmåga
- uttryckas på ett sådant sätt att målpuffyllelsegrad kan mätas
- vara klart uttryckt och entydigt.

Kvalitetscirkelarna, som skapades efter vår PDS, är nu i arbete. Tyvärr fick vi inte den gemensamma start, som vi planerade, p g a arbetskonflikten. Men på de flesta håll är arbetet i full gång och rapporter strömmar in. Bra! Detta material och vad det medför ska hjälpa oss att bygga upp en bra framtid för SJR, dess ägare och dess personal.

Nya projekt — nya kunder

Just nu håller vi på och förhandlar med tre storföretag runt om i landet. De har bett oss lämna offerter och om så bara ett av företagen blir vår kund så är det "en fjäder i hatten". Dessa förhandlingar är mycket stimulerande. Här ställs krav som får oss att tänka igenom problem och möjligheter, skärpa våra argument och gå upp på tå när det gäller tekniska lösningar. På så vis lyf-

ter vi oss och den kvalitet vi kan erbjuda även andra kunder.

SAS/LIN inrikes

Förhandlingar pågår också med Inrikesflyget om ersättning för sålda biljetter. Provisionen på 8 procent ska ev ersättas med en fast ersättning per sålt leg. Det nya avtalet skulle ha börjat gälla den 1 januari men det gamla avtalet är ännu inte uppsagt. I denna fråga finns många aspekter att ta hänsyn till, bl a:

- resebyråns geografiska läge
- fördelningen fullpris/rabattpris
- mål beträffande affärsresor/privatresor.

THF lockar

Som de flesta av er vet kom jag till SJR efter att ha varit chef för THFs kontor i Stockholm. THF har nu byggt ut detta kontor att innehålla större utmaningar än tidigare. I samband med detta har man erbjudit mig att komma tillbaka. Detta är så pass smickrande, att jag beslutat mig för att acceptera erbjudandet. Fr o m 1 januari finns jag alltså åter på THF.

Jag vill gärna utnyttja denna möjlighet till att säga tack till alla för ett fint samarbete under min tid som marknadschef vid SJR.

ERIK NILSSON

Erik Nilsson slutar vid SJR

Erik har valt att gå tillbaka till THF efter ett år hos oss på SJR. 1986 har varit ett intensivt år, som ställt stora krav på oss alla. Inte minst på den som är ansvarig för HKs marknadssektion. Samtidigt vet jag att Erik sett det som mycket stimulerande att verka inom SJR.

När Erik nu valt att ta detta steg önskar vi honom lycka till på det nya jobbet. Vi kommer att ha mycket att göra med varandra i fortsättningen också.

Lycka till Erik!

Olle Bjuvell pensionerar sig

Lika kort tid som Erik Nilsson arbetat vid SJR, lika länge har Olle Bjuvell varit verksam hos oss. Som resebyråman i många år, på ekonomisektionen och sedan som ekonomichef under en mycket arbetsam period i SJRs historia. En period, där SJR "frigtjort" sig inom SJs ram först som sektion sedan som division. Dessa förändringar har ställt stora krav på ekonomifunktionen. Att ur det gamla systemet bygga upp betalnings- och redovisningssystem som liknar aktiebolagets har krävt både kunskap, energi och envishet.

När Olle nu snart drar sig ner mot sitt paradiset — Västkusten — önskar vi honom lycka till och hoppas han ska få njuta mer av sin fritid nu än han haft tillfälle till tidigare.

Tack och lycka till Olle!

OLLE BORG



Vi hoppas att du har fått kul och intressant läsning i Inblick under året.

MONA BERGGREN

svarar för uppföljningsarbetet av vår PDS



CALLE LÖFGREN

Mona Berggren är SJRs nya PDS-general. Hon kommer att jobba med uppföljning av PDS:en och se till att man på alla SJR runt om i landet får ut mesta möjliga av undersökningen. Här berättar hon om sig själv och sitt arbete.

Mona Berggren, du är 24 år och SJRs nya "PDS-general". Var kommer du ifrån?

"Jag kommer från ett företag som heter AU-System som jobbar med datakommunikation. Den sista tiden där var jag informationschef på halvtid och ägnade resten åt tiden åt ett projekt som vi kallade "reseterminal". På så sätt kom jag i kontakt med resebranschen och nu sitter jag här."

"Resebranschen är spännande och nu börjar det hända saker, konkurrensen är intensiv och det tycker jag är roligt. Man måste hela tiden ligga steget före."

Vad är det egentligen du ska göra på SJR?

"Ungefär 80 procent av min tid kommer jag att ägna åt PDS-projektet, alltså uppföljningen av Problem Detection Study-undersökningen som blev klar i augusti. Nu ska ju alla resebyråer starta kvalitetscirklar, och meningen är att jag ska åka runt så mycket som möjligt i landet och hjälpa till där det behövs."

"Resterande 20 procent kommer jag bl a att syssla med datakommunikationerna inom resebranschen. Lägga upp strategier men kanske främst jobba externt, dvs utforma och sälja olika videotextjänster till våra kunder."

Om vi håller oss till PDS-projektet, som blir din huvudsakliga sysselsättning åt-

minstone det första halvåret, vilka är då SJRs "svaga punkter"? Vilka problem kom fram i undersökningen?

"Jag använder hellre ordet 'förbättringsområde' än 'problem' och det allra största området är tillgängligheten. Kunden kommer inte fram per telefon eller saknar alternativa kommunikationsmöjligheter som telefax, videotex etc."

"Det andra är alternativen. Kunden vill känna att byrån har kunskaper om olika alternativ och inte bara slentrianbokar t ex SAS för att det är enklast."

"Det tredje förbättringsområdet är omtanken. Det där lilla extra, som blir ett allt viktigare konkurrensmedel. Resebyråvalet styrs i hög grad av känslor, och därför är sådant som personligt bemötande av stor betydelse. Kanske ska byrån ringa upp kunden efter en större resa och fråga om allt gick bra t ex?"

Men har inte olika byråer olika svagheter?

"Jo, och därför får varje byrå själv välja vilket eller vilka förbättringsområden den

"Jag kommer att åka runt i landet och hjälpa till där det behövs."

vill koncentrera sig på. En del kanske inte alls har några problem med tillgängligheten t ex. Det där ska ju komma fram vid de

"Vi har på SJR ett antal förbättringsområden som vi nu ska arbeta med ute på byråerna."

stormöten som ska föregå varje kvalitetscirkel."

Är det inte så att personalen ute på byråerna redan känner till bristerna och även vad de beror på: de personella resurserna är för små, helt enkelt. Man hinner inte svara i telefon och därmed öka tillgängligheten, man hinner inte leta efter alternativ till SAS och man hinner inte ringa upp kunden för att ge det där lilla extra?

"Jo, många säger så, men man måste ju analysera problemet och fråga sig 'varför har vi alltid ont om personal?'. Kanske kan byrån omprioritera resurserna. Det kanske sitter sex personer på privatresor och fyra på affärsresor fast det borde vara tvärtom. Det finns heller inte alltid klara ansvarsområden bland personalen."

Men risken finns väl att många cirklar kommer att utmynna i krav på större personalstyrka. Har SJR råd med det?

"Kommer man fram till att det inte räcker med omstrukturering och effektivisering är det klart att förslaget får bli att man ska



"Vi har en del förbättringsområden som vi ska jobba med på kontoren", förklarar Mona Berggren.

anställa mer personal förutsatt att man bestämt kan förutsäga en ökad omsättning. Å andra sidan tror jag att man kan lösa mycket mer än man tror med hjälp av tekniken."

"Förändringen kommer kunden att känna av under 1987."

När räknar du med att SJRs kunder ska börja märka resultat av PDS-projektet?

"Byråernas 'förbättringsförslag' ska vara klara kring årsskiftet, så från och med andra kvartalet 1987 bör kunderna känna av förändringen. Många byråer har redan åtgärdat en del."

"Resultatet av det här projektet är ju egentligen att SJR omformulerar sin affärsidé. 'Tillgänglighet, alternativ och omtanke' — det är ju det kunderna vill ha av oss och det ska vi ge dem. Alltså blir det vår affärsidé."

CALLE NORLÉN

30-årsjubileum i SKÖVDE



Här är gänget bakom 30-årsjubileet i Skövde. Från vänster Gun, Gunhard, Ingvar, Pia, Bosse, Lotta, Marja och Tommy.

SJR - Skövde hade i september fest och firade sina 30 år som resebyrå. Det gjorde man med hjälp av olika researrangörer som fanns på byrån och presenterade sina resor och tjänster för kunderna.

VI Fyller 30 år! Även om jubileet för SJ Resebyrå i Skövde inte firades med pukor, trumpeter och champagne, så var det ett sätt att visa ansiktet utåt. Med småpresenter och representanter från olika researrangörer försökte man locka till sig såväl gamla som nya kunder.

”Tyvärr firade vi jubileet under årets regnigaste vecka. Det fullkomligt öste ner hela tiden och det var överhuvudtaget lite folk i rörelse på stan”, säger resebyråchef Gunhard Lundquist.

Men trots att uppslutningen inte var den bästa har byrån märkt en respons på sitt firande. Man har fått bokningar i efterhand som direkt kan förknippas med aktiviteten i september. Det är alltid så att sådana här jippon inte ger något omgående. Det är få som slår till direkt. Istället går man hem och funderar och hör av sig efter ett tag.

”Det vi saknade var att vi inte kunde ge några rabatter till de som bokade sin resa omgående. Det är ett mycket bra försäljningsargument. Men konkurrensen är ju som den är och utrymmet för rabatter är

minimalt”, säger Pia Sörman som arbetar på byrån.

Dragplåster

Hon får medhåll av sin chef. Det var just några riktiga dragplåster som saknades. Och det här var första jubileet för SJ Resebyrå i Skövde.

”Nästa gång kommer vi igen. Nu vet vi att man måste börja planera långt i förväg om det ska bli något av det”, säger Gunhard Lundquist och tillägger:

”Det viktigaste var nog att vi gick ut med en stor annons på oss alla i dagstidningarna. Därmed visade vi oss utåt.

Researrangörer

Jubileet var upplagt så att olika researrangörer fanns på plats varsin dag. Fönstren ut mot gatan skyltades upp därefter. Researrangörerna hade själva med sig skyltmaterialet.

Det började dock med ett streck i räkningen, för på måndagen skulle Royal



Världen har i det närmaste öppnat sig totalt. Förr var en resa till Kina något mycket speciellt. Idag är det en del av världen som allt fler besöker. Gunhard och Marja tar sig en titt i resebroshyren.

Tours ha varit på plats. Men sjukdom förhindrade detta. På tisdagen kom DFDS Tor Line med Maria Kihlgren från Göteborg. Hon tog hand om de kunder som hade frågor inom hennes område.

På onsdagen var det dags för Viking Line med sina två representanter Lisbeth Vernlöf och Ingemar Sandström från Västerås. De pratade med kunder och delade ut penor, ölloppnare och tändare.

Stor respons

"Just resorna till Mariehamn har gått bra efter det här", säger resebyråchef Gunhard Lundquist.

På torsdagen kom Mats Lindsten från Malmö. Han var Fritidsresors representant. Han hade bland annat en videokassett med sig som kunderna kunde titta på i väntan på deras tur. Så var det slutligen fredag och dags för Stena Line. Bernt Karlsson fanns på plats. Till dem som köpte en resa kunde han dela ut plånböcker och telefonböcker.

"De här killarna och tjejerna gjorde sitt jobb proffsigt. De kan sin sak och tillförde oss ytterligare kunskaper. För oss är det ju så att vi ska behärska alla områden och kunskapskraven är mycket höga på resebyråtjänstemän idag", menar Gunhard Lundquist.

På huvudgatan

SJ Resebyrå i Skövde har alltså sina 30 år på nacken. 1980 flyttade man kontoret från stationshuset nere vid järnvägen till moderna lokaler på huvudgatan i Skövde. SJ Resebyrå finns i hörnet Kyrkogatan—Storgatan. I dag är personalstyrkan åtta man, mot tre vid starten 1956.

Byrån har 60 procent av sin täckning på affärsresor och 40 procent på privata sidan. Men privatresorna har ökat under den sista tiden. Detta beror på att kundunderlaget blir allt större. Och Gunhard säger, som så många andra i branschen, att om nu folk har det dåligt ställt, så märks det inte på resandet. Så här säger han om framtiden:

"Vi kommer att satsa ännu hårdare på affärssidan. För att detta ska lyckas ökar vi kundkontakten ytterligare. Serviceandan, kvaliteten och noggrannheten är våra medel!"

I en mindre stad som Skövde är det ont om de stora kontona. Störst här är Volvo. Men drömmen är förstås att springa på ett miljonkonto.

"Men vi ringaktar absolut inte de små. Det är ett måste på en landsortsbyrå", säger resebyråchefen Lundquist.

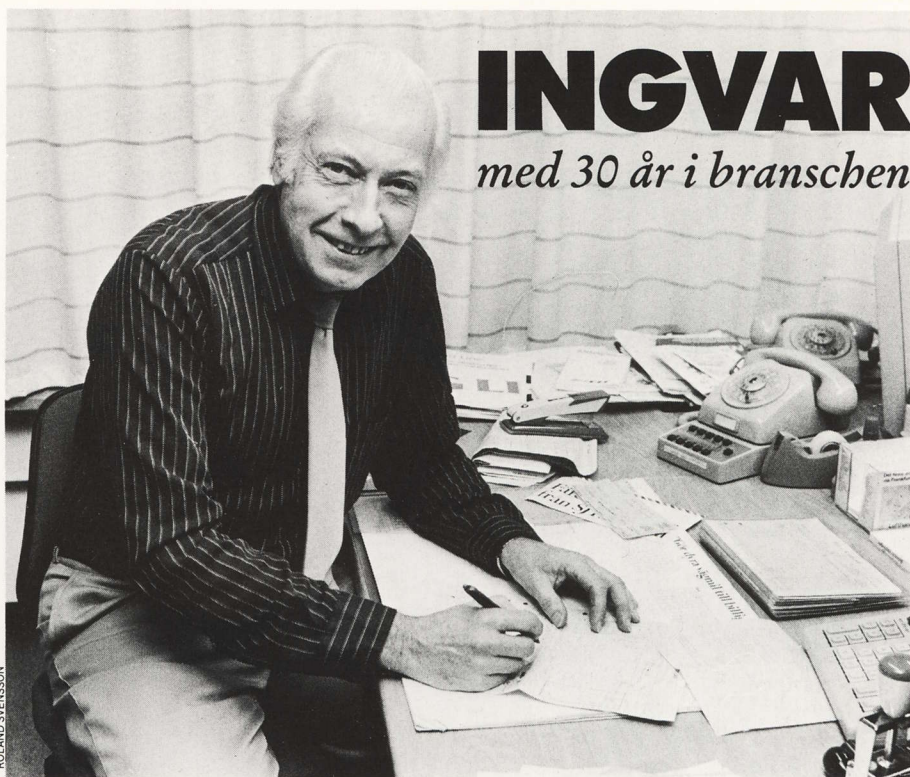
Något som ligger SJ Resebyrå—Skövde i fatet är de få flygavgångarna från Göteborg. Detta gäller sällskapsresorna.

Positiva människor

Gunhard Lundquist började sin bana på SJ på biljettexpeditionen i Falköping 1951 och jobbade på SJ Resebyrå i Falköping från och med 1973. Sedan första januari i år är han chef i Skövde.

"Det härliga med branschen är att man har med så positiva människor att göra. Resor förknippas med något trevligt och folk är på gott humör. Inte sällan kommer folk in med blommor som tack för hjälpen. Och visst är det spännande att veta att man bollar med hela jordklotet", säger Gunhard Lundquist.

CECILIA ERIKSSON



ROLAND SVENSSON

"Det är stor skillnad på resandet 1956 och 1986", berättar Ingvar Karlsson.

Äldst i gården är Ingvar Karlsson. Han har funnits på SJ Resebyrå i Skövde sedan starten 1956. Med sina 30 år i branschen har han många minnen på lager och det är mycket som har hänt under årens lopp.

"FÖRR VAR en resa en resa i tid och rum. Nu är det bara en transport", konstaterar han med en viss saknad.

Som 30-åring började Ingvar Karlsson på SJ Resebyrå, som då låg i det gamla stationshuset. De var tre man som skötte ruljangsen. I ett rum inte större än tio kvadratme-

"Det här var drömjobbet. Aldrig har jag ångrat mig!"

ter, sittande med ryggarna mot varandra för att överhuvudtaget få plats, arbetade de.

"Det här var drömjobbet för mig. Jag hade då gjort flera långa resor och tyckte att branschen verkade spännande. Aldrig har jag ångrat mig", menar Ingvar.

Ett äventyr

Året var 1956 och då var det främst tågresor som var aktuella. Alla bokningar skedde över telefon. Det kunde bli många samtal för att ordna en resa till Paris, Hamburg eller Berlin. Det var de stora resmålen.

"Det är stor skillnad på resandet förr och nu. Då avsatte man lång tid och upplevde massor under själva resan. Idag är tiden dyrbar och det är enbart frågan om en transport. Det är inte längre det äventyr det var. Men fördelen är att resor har blivit tillgängliga för så många fler", tycker Ingvar Karlsson.

Van att vänta

Han minns också hur det var före datans tid. Alla biljetter beställdes per telefon och

INGVAR

med 30 år i branschen

skrevs ut för hand. För att en resande skulle kunna åka t ex mellan Skövde och Luleå krävdes många telefonsamtal. Ingvar fick då ringa både Luleå och Göteborg för att ordna sovplatsbiljetter. Men tyvärr spökade den mänskliga faktorn titt som tätt och följden blev dubbelbokningar.

"Kunderna fick också vänta väldigt länge. Men folk var vana vid det på den tiden", säger Ingvar Karlsson.

Gemenskap

"Datan med alla sina fördelar är ett stort hjälpmedel", menar han. Men något den inte kan stå till tjänst med är mänsklig kontakt och gemenskap. Det fanns förr när bokningarna gjordes manuellt.

"Det var många man hade kontakt med dagligen. Även om man aldrig träffades, så lärde man känna varandra. Det blev alltid lite prat vid sidan om".

Allt upptäckt

Ingvar Karlsson har också varit med om att se hur världen sakta men säkert har öppnat sig. Utbudet har blivit allt större. Större tror han inte det kan bli, sedan det nu också

"Nu finns det snart inget mer att upptäcka."

är möjligt att ta en charterresa till Australien. Det finns inget mer att upptäcka", menar han.

"Men oavsett hur många resor man än har sålt, så måste man alltid tänka sig in i att det är man själv som ska åka. Jag har ett ansvar för den som åker och att resan blir den maximala upplevelse som han eller hon har rätt att förvänta sig", säger Ingvar Karlsson som rätterligen, med sina 30 år i branschen, vet vad han talar om.

CECILIA ERIKSSON

WORKSHOP I HALMSTAD



CECILIA ERIKSSON

Det var ett strålande väder som mötte alla som kommit till Tylösand för att vara med på reseseminarium. Det var SJ Resebyrå i Halmstad som för första gången ordnade en seminariedag för sina kunder och leverantörer. Ett arrangemang som blev lyckat och som man hoppas kunna genomföra varje år.

PÅ NYA HOTEL Tylösand, i konferenssalen som har en vidunderlig utsikt mot havet, bänkade sig 50 personer för att lyssna på föredrag om resandet i tjänsten. Det



På Nya Hotel Tylösand arrangerade SJR i Halmstad sitt första seminarium.

var resebeställare från Halmstad med omnejd som visat sitt intresse för att få mer information om sin resebyrå och reseleverantörerna. SJ Resebyrå hade fått hjälp av Avis, Reso, Linjeflyg och SAS för att ge sina kunder så mycket information som möjligt.

Anders Gemfors, resebyråchef i Halmstad och Anne Jönsson välkomnade alla och deras vision för dagen var att få sina resebeställare att förstå att det är till SJ Resebyrå de ska ringa om de behöver hjälp med resor. Vad det än gäller så ska SJ Resebyrå kunna stå till tjänst.

"Vi är väldigt måna om att ha personlig kontakt med våra kunder och en dag som denna sätter en 'extra krydda' på den", tror Anders Gemfors. "Dessutom är det bra reklam för SJ Resebyrå i Halmstad. Vi har fått förfrågningar av privatpersoner som undrade om de fick komma och lyssna. Alla tre är med här idag och det visar ju på ett stort intresse. Att leverantörerna får visa sig är också bra reklam. Vi får väl se hur det fungerar här idag, blir det lyckat kommer vi att ordna denna typ av arrangemang med jämna mellanrum", berättar Anders Gemfors.

Resebyran — en upplysningsbyrå

"1889 startades en upplysningsbyrå på Stockholms central — denna byrå är idag Nordens största resebyrå, SJ Resebyrå. Resebyran är en service som vi inte kan vara utan. Det kommer ständigt nya resformer och nya alternativ på resemarknaden och branschen är föränderlig.

I Halmstad ligger SJ Resebyrå på Nygatan och 18 personer jobbar med att serva byråns kunder. SJ Resebyrå i Halmstad har 65 procent av affärsresemarknaden i Halmstad med omnejd. Resebyran bedriver en omfattande informationsverksamhet.

SJ Resebyrå har vilja och förmåga att vara till hjälp för sina kunder. Stinsens små tips till resenärer i början av 1900-talet har nu utvecklats till en affärsidé för SJ Resebyrå", inledde Anders Gemfors seminariedagen i Halmstad.

Halmstad — konferensstad

Elenor Nilsson från Turistbyran i Halmstad uppmanade näringslivet i Halmstad att ta vara på sin stad och inte förlägga sina seminarier och konferenser utanför stadens gränser.

Härefter följde i rask takt, alla höll tidsrumna, föredrag om Reso och deras kon-

ferens- och affärshotell. Tåget, det mänskliga alternativet. Flygets möjligheter inrikes och flyget i USA.

Erik Nilsson berättade om datautvecklingen på resesidan och vad detta kan ha för inverkan på resebyråns roll gentemot sina kunder. Som vi alla vet så är nästa steg i datautvecklingen att kunden själv, via sin data, ska kunna beställa sin flygbiljett. Biljetten ska sedan hämtas i en box på flygplatsen. På det här viset finns alltså inte resebyrå med som någon del i ledet mellan reseleverantör och kund. Men kunden kommer alltid att ha behov av opartisk information och råd inför en resa och här är resebyrå utan konkurrenter.

Workshop

Dagen avslutades med att alla som deltagit satte sig ner i blandade grupper och diskuterade igenom problem, framtid och tankar kring affärsresandet.

"Vi har bra kontakt med SJ Resebyrå i Halmstad och de ställer alltid upp. Problemet kan ibland vara att det är svårt att komma fram på telefonen", tycker Margareta Angemark, resebeställare från Duni Bilå AB.

När Inblick frågar resebeställarna från stora företag runt om i Halmstad, Duni Bilå, AB Vin- & Spritcentralen etc, var de bokar sina privata resor så blir svaret: Då ring-er jag direkt och beställer, jag bokar sällan genom SJ Resebyrå! En påminnelse till de flesta SJ Resebyråer runt om i landet. Varför anlitar man inte SJ Resebyrå även privat? Man har ju sin kontaktman via jobbet som skulle kunna hjälpa till med den privata delen också.

Alla verkade belättna och nöjda med SJ Resebyrå's seminariedag.

Resebeställarna hade fått den information som de hade hoppats på, det var aktiva och engagerade sig i föredragen.

Leverantörerna hade fått visa sig och fått kontakt med sina egentliga kunder.



Anders Gemfors och Anne Jönsson från SJR i Halmstad hälsar en av besökarna välkommen.

Anders Gemfors och Anne Jönsson från SJ Resebyrå var också nöjda. "Det här kommer att bli ett årligt evenemang i Halmstad. Allt har fungerat, alla verkar nöjda och vi på SJ Resebyrå i Halmstad har fått visa våra sidor vad gäller resandet. En lyckad dag helt enkelt", avslutar en nöjd Anders Gemfors.

CECILIA ERIKSSON

SJR har en egen

"BB-AVDELNING"



Inblick hann, mellan de olika föredragen på Tylösand, med en visit på SJ Resebyrå i Halmstad. Där träffade vi Knut Lydén som är SJRs egen "barnmorska" då det gäller att hjälpa föräldrar med adoptivresor för att de så smidigt som möjligt ska kunna hämta sina små runt om i världen.

"DETHELA började med att min dotter Christina skulle adoptera ett barn från Sydamerika. Då var det helt naturligt att hon pratade med mig om hur hon skulle resa, med vilket bolag etc. Det visade sig då att det pris jag tog fram låg en bra bit under det pris som hon fick från de två andra resebyråkedjorna", börjar Knut Lydén.

Knut var ledig idag, men när Inblick ringde hem till honom så satte han sig på cykeln och kom ner till byrån. Han började på SJ Resebyrå i Halmstad 1963 och gick 1984 i delpension. "Det är inte meningen att man ska slita hela livet så att det hela slutar med en hjärtattack. Det är skönt att kunna jobba halvtid", tycker Knut.

"Adoptivresor började i liten utsträckning efter det att jag tog kontakt med en adoptivorganisation och började bearbeta södra Sverige. Idag bokar 99 procent av alla som ska iväg för att hämta adoptivbarn genom SJR. Alla fördelar med att boka via SJ Resebyrå i Halmstad har spridit sig som



Knut Lydén har fått mängder med bilder på små barn som adopterats till Sverige.

ringar på vattnet", berättar en stolt Knut Lydén.

Tacksamma föräldrar

Och visst har han all anledning att vara stolt i den här frågan. Han visar mängder av tack-kort och fotografier som han fått från lyckliga föräldrar och barn. SJ Resebyrå har under tre år ordnat resor för 200 familjer. Nämnas bör att det görs 800—900 adoptioner per år men de flesta av dessa görs med s k eskort. Dvs barnen kommer till Sverige och föräldrarna får hämta sina barn på Arlanda.

"När en familj ska iväg och hämta ett barn så är det mycket som ska ordnas. Vi sköter alltså resan, vi informerar om hur de ska gå tillväga när de kommer till flygplatsen i t ex Bogota, flygskatt i landet, valuta osv", berättar Knut Lydén.

Jour på söndagar

Föräldrar som är i den här situationen är ofta väldigt nervösa och har små tidsmarginaler att gå efter. Föräldrarna får ibland mycket kort varsel när de ska iväg och då känns det skönt att veta att man kan få ringa till någon på SJ Resebyrå i Halmstad, hem till bostaden lördag som söndag och få sin biljett utskriven eller ombokad. Det är en otrolig service som SJ Resebyrå tillhandahåller. Knut Lydén, Anne Jönsson och Elisabeth Svensson har alla varit i Sydamerika och sett hur det går till vid en adoption. Det är främst Sydamerika som är mål. Länder som Guatemala, Peru, Ecuador, Santo Domingo, Bolivia för att nämna några.

"Nu är det snart dags för den "andra generationen" att resa. Med "andra generationen" menar jag de familjer som varit nere tidigare och som nu vill adoptera ett litet syskon. Vi har verkligen fått ut vårt budskap om vår service att ordna adoptivresor från Halmstad och jag trivs med uppgiften", förklarar Knut Lydén.

Nu ska man inte tro att familjen, så fort de har varit och hämtat sitt barn, glöms av Knut, Anne och Elisabeth. De ställer upp till 100 procent även efter resan. De ringer upp föräldrarna och frågar vad som har varit bra med flyg, om ombokningar har fungerat m m.

"Vi har ju alla fakta om barnen, så ibland ringer man upp och kollar om den lille har börjat gå, har fått sin första tand etc. Allt blir så personligt i den här typen av relation mellan kunden och resebyrå", berättar Knut Lydén. "Vi växlar till och med in valuta som familjen inte hann växla tillbaka innan de åkte", berättar Knut Lydén. Vad mer kan man begära av en resebyrå?

CECILIA ERIKSSON



Elisabeth Svensson, Bodil Persson och Tina Rosdahl jobbar alla tre på SJ Resebyrå i Halmstad.

KVALITETS- CIRKLARNA HAR REDAN GETT RESULTAT



Den 13 oktober var "STORA DAGEN". Den dag då samtliga inom SJR skulle börja sitt arbete med kvalitetsförbättring. Redan nu — i slutet av oktober — har det praktiska arbetet kommit igång och gett resultat.

MENINGEN MED uppföljningen av MPDSen är att alla inom SJR tillsammans ska komma fram till förbättringar. Det är ett tillfälle för personalen att ta tag i och engagera sig i problem som man dagligen ställs inför, men som man ofta varken hinner eller orkar ta itu med.

Problem som annars hamnar på resebyråchefens bord ska man nu lösa tillsammans genom kvalitets-cirklar någon eller ett par gånger i månaden eller kanske till och med en gång i veckan.

Alla har kommit igång

Mona Berggren och Anders Muråt från HK har enbart positiv information att komma med efter att ha besökt ett par byråer och haft kontakt med de flesta.

"Vi har fått väldigt god respons och alla verkar ha kommit igång med arbetet", berättar Mona Berggren.

"Det är klart, ibland möts man ju av kommentaren: "Det här har vi inte tid med, vi jobbar tillräckligt som vi gör för att hinna med alla kunder." Men, det är då man ska sätta sig ner och se om det finns något sätt att förbättra arbetsmomenten, ändra på rutiner som gör att arbetet på kontoret kommer att gå smidigare och lättare. Sedan går man ännu ett steg och ser om det finns problem som kommer utifrån, till exempel från HK och hur man då ska kun-

na lösa dessa", fortsätter Mona Berggren.

"Vi har fått in ganska mycket material från olika kontor till HK och det verkar som om arbetet med PDS kom väldigt bra i tiden. Jag har fått den uppfattningen att det tidigare varit en atmosfär av "vi på byrån — dom på HK". Därför känns det extra bra att komma ut och jobba tillsammans med personalen på kontoren. Vi kommer att få höga krav på oss, och vi kommer att ställa krav på att arbetet med cirkelarna utförs på kontoren", förklarar Mona Berggren.

Arbetet i cirkelarna består av fyra delar som man ska gå igenom:

- Vad har vi för MÅL med förbättringsarbetet? Vilka förbättringar ska vi genomföra?
- Vilka är ORSAKERNA till problemen? Finns orsakerna på kontoret eller är de centrala?
- LÖSNINGSFÖRSLAG
- ÅTGÄRDER/IDÉER för att komma förbi problemen. På kort sikt, på lång sikt, lokalt eller centralt.

Hur går arbetet på byråerna?

På SJR i Luleå har man kommit väldigt långt med arbetet. Inblick frågade Bert Bodin, chef på Luleåkontoret, vad de gjort och hur.

"Vi hade en otroligt bra start i och med att vi hade många representanter från resebyrån på seminariet i Söderköping. Det var en uppeppad stämning när de kom tillbaka. "Varför vänta till den 13 oktober, vi kan väl sätta igång med vårt arbete med en gång." Alltså satte vi igång redan i början av september. På vårt första möte var alla med. Vi delade upp oss i tre cirklar och valde cirkelledare. Tillsammans bestämde vi att vi skulle träffas två gånger i månaden

och arbeta med kvalitetsförbättringar. Nu — på allmän begäran — har vi bestämt oss för att samlas på arbetstid en gång i veckan i tre olika grupper. Det innebär att 1/3 av arbetsstyrkan kommer att vara borta mellan tre och fyra på eftermiddagen. Så här kommer vi att jobba fram till den 10 december då vi har nytt stormöte. Då ska vi redovisa vad vi har kommit fram till i de olika cirkelarna och hur vi ska genomföra förbättringar och åtgärder", berättar en entusiastisk Bert Bodin.

Tips och idéer

Tips och idéer till kontor som inte har hunnit lika långt som Luleå?

"Det är svårt att ge generella tips eftersom det är individuella problem man jobbar med. En sak är i alla fall viktig; att rannsaka sig själv. De kontor som säger att de inte har några problem de ljuger! Alla har problem eller låt oss kalla det för mindre bra utnyttjade resurser.

En annan sak som är viktigt att tänka på när man kommer igång är att ta det lugnt. Analysera problemen, ett problem har oftast ett grundproblem, det vill säga, det riktiga problemet. Vi måste komma åt dessa problem och tillsammans försöka lösa dem."

Hagagatan flyttar om

På Hagagatan i Stockholm började man redan innan Söderköping att ta reda på vad det var som var fel på kontoret. Det hade gått lite knackigt under en tid, man hade fått klagomål från kunder och man hade missat en del projekt. Då satte man igång med "Sunt förnuft"-arbete. Resultatet har blivit följande:

Nu svarar alla i telefonen. När man ringar till Hagagatan kommer man fram på telefonen väldigt snabbt.

"Motivationen var dålig bland personalen, det var ingen som kände ansvar. Men genom samtal med alla har vi kommit på rätt väg", berättar Anders Ahlberg.

"Vi har gått efter de tre delar som man har ställt upp för SJRs nya affärsidé när vi har jobbat i våra kvalitetscirklar. Cirkelarna är uppdelade på de olika avdelningarna på kontoret", förklarar Anders Ahlberg.

Ringer upp kunden

För att kunna ge kunden alternativ krävs produktkunskap och kännedom om det man säljer. Här gäller det att tillsammans öka på kunskapsbanken och förmedla alla nya grepp som man kommer i kontakt med.

"Vi har börjat ringa upp dom som har varit på en resa och frågat vad de tyckte, om problem uppstod och vad som gjorde mest intryck. För att vara tillgängliga har vi som policy att det inte ska ringa mer än tre signaler innan vi svarar i telefonen. Dessutom har vi börjat flytta om och strukturera om våra lokaler. Det har varit dåligt utnyttjade ytor som vi nu försöker omdisponera. Vi var fyra personer som jobbade en hel lördag med att flytta om. Kostnaden för detta blev 150 kronor, resten var ideellt arbete. Vi kan visa att vi tack vare omdisponeringen har fått en merförsäljning på 200 000 kronor under september", avslutar Anders Ahlberg.

CECILIA ERIKSSON

Digital har fått egen SJ RESEBYRÅ



Irene Kimblad och Kjell Owetz är två av fyra SJRare på Digital's SJ Resebyrå.

Nu har vi fått ytterligare ett SJR-kontor. Inte var som helst, utan hos ett av de mest framgångsrika företagen i databranschen. Säg de kryptiska förkortningarna VAX och PDP till en programmerare och han eller hon blir salig. Det är beteckningar på datorer från amerikanska Digital Equipment (DEC)

MÅNDAGEN DEN 13 oktober invigdes det nya kontoret hos Digital's i Sundbyberg. Rosmarie Bergström, Irene Kimblad, Kjell Owetz och Ewa Ternström heter de fyra SJR-medarbetare som kommer att göra sitt bästa för att förse omkring 600 anställda på Digital's huvudkontor med bra researrangemang.

Kontoret hos Digital representerar en utvecklingsväg som vi ser allt mer av inom resebranschen. Resebyråer etablerar ett kontor hos de största och mest reseintensiva företagen. Dessa så kallade "inhouse-byråer" arbetar mycket intimt tillsammans med kunden. Man finns i kundens lokaler och har en egen anknytning i företagets växel.

Företagskontor

SJR har sedan tidigare företagskontor hos bl a Electrolux, IBM, Televerket, Vattenfall och Departementen. I botten för dessa etableringar ligger ett avtal mellan kunden och SJR. Förhandlingarna är förstas tuffa och det är med glädje vi kan konstatera att Digital's val föll på SJ Resebyrå. Men det är inte så enkelt att man nu kan slå sig till ro. Avtalen omprövas varje år.

"Det gäller för oss att kunna erbjuda bästa service till lägsta kostnad för att få behålla dessa storresenärer som kunder", konstaterar Kjell Owetz som är ansvarig för det nyetablerade kontoret.

Kan man inte tänka sig att Digital som är ett framåt dataföretag tar till sig de nya tekniker för bokning och beställning av biljetter som börjar spridas? Numera kan man få upplysningar om tider från databaser och boka i videotex.

"Resebyråerna är fortfarande överlägsna

de provsystem där man själv kan beställa sina biljetter via en egen terminal", menar Kjell Owetz.

Personlig kontakt

Datorbaserade självbokningssystem i all ära. De kan kanske bli en faktor att räkna med i framtiden. Idag kan de bara bistå med bokning av mycket enkla resor. Bilhyra, hotellbokningar och eventuella biljetter till evenemang ligger utanför dessa system och måste göras manuellt.

De personliga kontakterna är A och O för ett kontor av detta slag. Man arbetar intimt tillsammans med kundföretaget och lär känna både personer och reseönskemål. Dessutom har två av de fyra följt med från Digital till SJR för att säkra kontinuiteten.

"Förr beställdes resorna på Digital via oss i receptionen", säger Irene Kimblad som nu alltså jobbar på SJR. "Sedan ringde vi i vår tur till resebyrå och bokade dem".

För Digital har SJR-etableringen varit positiv. Man har kunnat avveckla sin egen



"Vi lär oss kundens resvanor och kan göra det där lilla extra", förklarar Kjell Owetz.



Tidigare beställde Irene Kimblad alla biljetter via receptionen på Digital.

resetjänst och ändå få bättre service. Till skillnad från svunna dagar är det nu möjligt för resenärerna att få besked om tider och aktuellt bokningsläge på en gång. Terminalerna gör att besked lämnas under samtalets gång. Biljetten kan sedan gå iväg via internposten samma dag. Eller avhämtas på SJ Resebyrå av resenären personligen.

"Kontor av det här slaget kan trots en relativ litenhet lämna full service", säger Kjell Owetz, som närmast kommer från SJR hos Digital's konkurrent IBM i Kista.

Förutom att kunden får bättre kontakt med sin resebyrå så kan fakturering och andra rutiner också anpassas. Statistik är en annan inte oväsentlig förbättring. Nu blir det lättare att få kontroll över reseutgifter och styra i önskad riktning.

Eftersom detta kontor är så nytt håller man fortfarande på att finna sina arbetsformer. Blommorna från invigningen hade inte ens hunnit vissna vid mitt besök. Beslutsvägarna är korta både hos Digital och SJR, så samarbetet torde knappast bli något problem. Även om nu kontoret är nytt så har man hållit på att förbereda sig ett tag.

"Jag tycker det har varit en fantastiskt trevlig höst", säger Irene Kimblad som utbildat sig i allt från IATA-regler till SJR's nya ekonomisystem som är i full drift på det nya kontoret.

Några problem med informationen om att det nya SJR-kontoret nu finns inom Digital's väggar har det heller inte varit. Telefonerna ringer ständigt. Jag får många bevis på den fina serviceandan. In kommer till exempel en Digitalare som denna regniga och stormiga höstdag och vill ta tåget istället för inrikesflyget. Visst, inga problem. Fem minuter (högst) senare lämnar han kontoret med en nyutskrivna tågbiljett i handen.

"Vi lär oss kundens resvanor och kan enkelt göra det där lilla extra", fortsätter Kjell. "Servicen blir bättre ju närmare kunden man befinner sig".

Som exempel på hur kunskap kan underlätta arbetet och höja servicegraden tar Kjell marktransferten till och från flygplatsen. Dataföretag brukar ofta bygga sina huvudkontor och laboratorier en bit ut från stadskärnan. Då är det viktigt att veta hur man enklast och smidigast kan ta sig dit. Detta gäller inte bara Digital's amerikanska huvudkontor utanför Boston, utan också de europeiska bolagen.

"Att resa är positivt och att hjälpa till att ordna resor är ett tacksamt arbete", avslutar Kjell.

Jag ställer ner kaffekoppen och tackar för mig. Kjell och Irene kan återgå till sitt arbete. Jag skulle själv vara tacksam för en kompetent resebyrå i huset.

PER ERIKSSON

ANSLAGSTAVLAN

Om du har något som du vill ska "sättas upp" på anslagstavlan, slå en signal till Cecilia, telefon 08-10 30 30 eller skriv ett par rader till Publicistgruppen, Cecilia Eriksson, Drottninggatan 80, 111 36 Stockholm.

Enkäten besvarades av 50 personer

I förra numret av Inblick skickade vi med en enkät som vi hoppades att så många som möjligt skulle svara på. Av de cirka 1 000 som jobbar inom SJR så skickade cirka 50 in enkäten! Svartfrekvensen kom alltså upp i 5 procent och det är ett mycket dåligt resultat.

Men, vi tror oss ändå kunna skönja tankarna och funderingarna kring Inblick som nu har kommit ut i ett år.

Alla som svarat tycker att Inblick bör komma ut mer än fyra gånger per år. Gärna sex gånger eller flera.

- Alla tycker att Inblick har gett intressant och kul läsning. Vi har dessutom fått ganska många förslag på inslag till kommande nummer:

Följetong av byråpresentation. Gärna korta sådana så att man får plats med ett par i varje nummer.

Intern telefonkatalog

Årets leverantör

Mer om studieresor som arrangeras

Mer debatt och kritik

- Tidningen var efterlängtd av alla inom SJ Resebyrå.
- Mer material om SJ Resebyrå runt om i landet, om anställda inom SJ Resebyrå och nyheter och information från HK. Inblick är SJ Resebyrås främsta informations- och kommunikationsmedel.

Det känns skönt att tidningen har fått ett så varmt mottagande av merparten på SJ Resebyrå. Nu får vi se hur utvecklingen blir under 1987. Vi kommer att ha alla synpunkter i åtanke när vi bestämmer innehåll och utformning.

SJR-ledningen borde värna mer om personalen. Det finns ständigt exempel på personal som fått erbjudande från konkurrerande bolag, sedan har de sagt upp sig och har fått gå utan att någon försökt erbjuda något från SJRs sida. Man borde vara mer mån om sin personal och ifrågasätta vad som är fel och om det inte finns chans att ordna bättre alternativ inom koncernen.

"Vi kämpar vidare. Vi har ännu inte tappat glöden." Detta meddelar man från SJR i Falun som, när beskedet om OS 1992 kom, var beredda på att kunna skicka ut ett brev till alla företag som varit med och sponsrat i "Glöden-gruppen". Brevet började med orden: "Nu har vi även fått facklan". Men, efter kallduschen om att OS inte kommer att arrangeras i Falun så fick Charlie Lindberg på SJR sätta sig ner och skriva ett nytt brev...

Vem vet, det kanske blir beslut på att Falun ska försöka få OS 1994. Man får inte ge upp!

Välkommen med dina bidrag till Anslagstavlan i Inblick. Inför nästa nummer behöver vi dina rader eller ditt telefonsamtal före 20 december.

Redaktionen

Böcker från Berlitz — som kan skickas med när kunden köper sin resa till ett spännande resmål. "Köp din resa till Cypern nu så får du en resehandbok utan extra kostnad." Kostnaden för denna typ av gåva kan väl inte bli särskilt stor om man sätter den i relation till den positiva reklamen.

Stort tack!

Studieresa till Malmö/Köpenhamn 10—12 oktober. En resa som arrangerades av SJR i Göteborg.

Skulle vilja att ni sätter in en liten blänkare och tackar alla som ställt upp för oss på denna resa som varit både rolig och stimulerande och mycket lärorik.

Det var en mycket nyttig erfarenhet för oss som sköter resebeställningar och hotellbokningar att få se verkligheten och komma i kontakt med och lära känna många av de personer som man dagligen har telefonkontakt med.

Ett stort fäng rosor till Anders Lindauer, Tina Åberg och Clary Bengtsson från SJR Göteborg för deras fina arrangemang.

Hoppas på fler sådana resor.

Vänliga hälsningar
Lotta Wedberg
Sekreterare
Folktrandvården i Göteborg



Swedish State Railways
Incoming Department
Vasagatan 22
105 51 Stockholm

Dear Sirs,
Last July 11 my wife and I boarded the wrong car on the train from Stockholm to Copenhagen. We should have taken the last car on the 11 a.m. train, but instead boarded the head car. The error was ours alone.

A gentleman in the head car heard us discussing our mistake and offered to help. He described himself as a "railwayman", although I suspect that "executive" or "official" would be more appropriate. He was lean and fit looking, with graying hair. I believe he said that he lived in Helsingborg.

At any rate, when the train arrived in Södertälje this man seized my suitcase, and that of my wife, and literally sprinted with them to the rear railway carriage. There he installed us in the proper seats in the first-class section. The cases were heavy, too, as we embarking on a three-month stay in Europe.

Regrettably, I was somewhat flustered at the time and never learned the name of this patron of wayfarers. This man made two friends for the Swedish State Railway and for Sweden as well. We shall long treasure his kindly action.

If there is any way to obtain this gentleman's name and address, please send them to me. I should like to thank him and perhaps visit him the next time I travel in your beautiful land.

Yours sincerely,
Joseph W Carter.

Detta brev kom till Vera Siösteen på SJR Incoming. En efterlysning som vi nu hoppas kan ge resultat på denna sida. Om det är någon som vet något så var vänlig ta kontakt med Cecilia Eriksson på tel 08-10 30 30. Det vore ju kul om vi kunde hjälpa till och kanske hitta den "railway-man" som söks.



SJR borde införa någon typ av koppling inom koncernen som gjorde det lättare för oss på byråerna att göra lokala uttag för småutgifter. Hanteringen idag är alltför omständlig och tidskrävande. Ett sätt vore antingen att göra en ny blankett med konteringsruta för direkta uttag i kassan. Ett annat alternativ är att använda nuvarande internfaktura, kontera den och slå ut summan i kassan.

Andra förslag?

NYA I JOBBET

SJR är en stor organisation med en ständigt rörlighet. Inblick har som uppgift att följa denna utveckling. Tidningen kan inte följa varje enskild personförändring, men förändringar av nyckelpersoner på nya jobb redovisas här.

Mona Berggren PDS-general HK



Mona, som vi har berättat om tidigare i tidningen, började jobba på SJR i september. Tidigare jobbade hon med allt från ekonomi till försäljning på AU-System i sex år. Under denna tid hann hon också med att vara informationschef. Hon kom i kontakt med resebranschen i och med att hon sålde Eurotel och SMART till reseföretag. Hennes omdöme om resebranschen och SJR: full rulle!



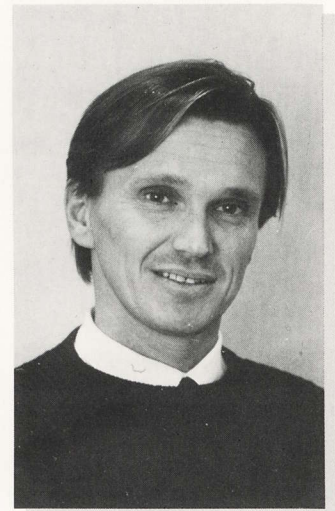
Charlie Lagerberg Resebyråchef Falun

Jag fanns under åtta års tid på SAS. Därefter blev jag chef för specialresor på Ellbe, ett dotterföretag till Resespecialisterna. Austrian Airlines — där var jag försäljningschef

under fyra år. Men för att minska på all stress som det faktiskt innebär att jobba i en stad som Stockholm så flyttade jag i februari till Falun och började på SJR. Det är stor skillnad på stress i Stockholm och stress i Falun. Vi har otroligt mycket att göra här uppe men här är omgivningen lugn och bidrar till att man själv blir lugn. Det är ett kul jobb och en fin omgivning! Och dessutom kämpar vi vidare för att få OS till Falun någon gång i framtiden.

Rolf Götstav SJR Specialresor Stockholm

Jag utbildade mig till lärare en gång i tiden men har aldrig stått bakom en kateder. Det blev produktavdelningen på Stena Line i Göteborg. Sedan flyttade jag till New York där jag bodde i fyra år och jobbade för SAS/Globetrotter. Det handlade om produktar-



bete och färdledaruppgifter. 1982 flyttade jag tillbaka till Svedala och börja jobba på Resespecialisterna i Stockholm även då med produktarbete och informationsverksamhet. 1984 blev jag ansvarig för konferensavdelningen på Scandinavian Express. Och nu har jag blivit anställd på SJR!

Vad gäller att uttala mig om SJR så vill jag gärna återkomma om det när jag varit här en liten tid. Men jag vet att det kommer att vara mycket intressant att jobba med SJR och att det finns stora utvecklingsmöjligheter.

SJRare på studieresa i CANADA



ROLF GÖTSTAV

Toronto är bättre än Montreal. Montreal har för mycket av den slappa, nonchalanta franska stilen. Hotellen var stora, hade bra läge och fin service. Niagarafallen måste ses, kan inte beskrivas. Ett par av de intryck som man hade efter att ha kommit hem från en studieresa till Canada. En resa som arrangerades av KLM.

EN GRÄDISIG morgon i oktober var det dags för en studieresa till Canada som 16! personer från SJR deltog i.

Gruppen flög via Amsterdam till Montreal där man bodde på Hotel Le Grand, ett centralt beläget hotell med stora fina rum utrustade med alla möjliga finesser.

Montreal — franskinspirerat

Staden Montreal ligger på en ö i St Lawrencefloden och har 2,8 miljoner invånare. 1833 blev Montreal formellt stad och är nu en typisk storstad. Gruppen tyckte i allmänhet att den hade för mycket fransk prägel, dvs människorna var inte särskilt gästvänliga och stilen var väldigt nonchalant vart man än kom. Riita Kekäläinen, från Departementen, tror att man kan tänkas få ett varmare mottagande om man kan tala lite franska.

Övriga hotell som besöktes var Ramada Inn Hotel som är ett mycket prisvärt hotell med bra läge. Konferenslokaler finns. Hotellet håller just nu på att renoveras.

Hotel Sheraton i Montreal är ett stort och mycket lyxöst hotell med stora väl inredda rum, konferensmöjligheter och stort hälsocenter.

För att komma från Montreal till Toronto fick gruppen åka 1:a klass tåg. Det var ingen direkt överdriven standard på tågen, nämnas bör att maten serverades på traditionellt flygplansvis. Dessutom räckte den inte till alla, dvs alla fick inte det som de hade beställt.

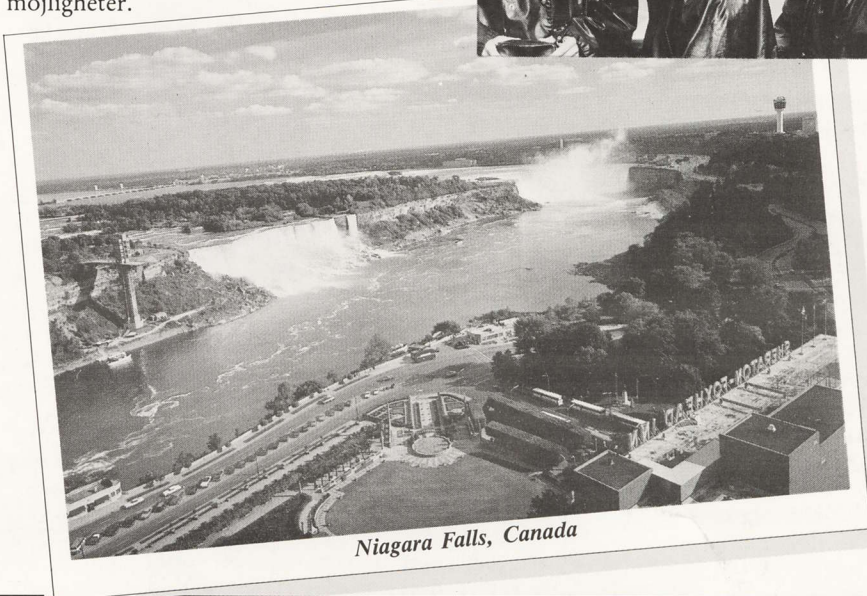
Efter närmare fem timmar kom gruppen till sitt hotell i Toronto och man såg staden torna upp sig med sina mäktiga skyskrapor. Toronto har drygt 2 miljoner invånare och är huvudstad i provinsen Ontario. Namnet Toronto har indianskt ursprung

och betyder 'mötesplats'.

Hotellet Loefs Westbury var stort men ändå opersonligt. Det fanns gammaldags engelsk atmosfär som vi hoppas de sparar när de inom kort ska renovera och bygga om.

Ett annat hotell som gruppen besökte i Toronto var Ramada Hotel som ligger i hjärtat av Toronto. Nära hockeyarenan Mayple Leaf Garden. Hotellet har 17 konferensrum med plats för mellan 15 och 300 personer.

Sheraton Center, ett hotell med tjusig lobby där allt från atriumträdgård till vattenfall är installerat. Hotellet är mycket serviceinriktat. Ett måste är att besöka den mysiga restaurangen på 47:e våningen där man har en otrolig utsikt över hela Toronto. Hotellet har dessutom stora konferensmöjligheter.



Niagara Falls, Canada

Med på resan var från SJR: Rolf Götstav Specialresor, Bodil Persson Halmstad, Karin Mårtensson Umeå, Inger Hoff Malmö, Lars Åke Steen Nyköping, Wivi Rova Kiruna, Gösta Enmark Skellefteå, Elisabet Andersson Jönköping, Kristina Hedberg Göteborg, Jan Erik Annersand Karlstad, Britta Friström Affärsresor Vasagatan, Riita Kekäläinen Departementen, Bo Constenius Hagagatan, Agneta Larsson Karlavägen, Tibor Vegsjö Farsta, Eva Svensson Vattenfall.

Traditionell guidetur

Likt en turistgrupp åkte vi på en sightseeingtur runt Bay Street, Torontos egen Wall Street med mäktiga bankpalats och försäkringshus. Toronto är en mäktig och betydande ekonomisk knutpunkt i Canada.

I hamnen ligger världens högsta utkiktstorn, 533 meter högt. Härifrån kan man i klart väder se över till USA.

Trots sin ställning som Canadas New York så gör den gamla viktorska moralen sig gällande i Toronto. Ingen spritservering efter klockan ett på natten är tillåten.

Niagarafallen

Ett måste är att besöka Niagarafallen. Ett naturfenomen som bara blir mer och mer kommersialiserat. Staden vid fallet är som en stor souvenirbutik. Efter färd med bergbana till fallet så var det dags för hela gruppen att ta på sig stora svarta regnrockar. Sedan var vi redo att ge oss ut i det respektingivande vattnet. En fantastisk upplevelse att känna naturens enorma krafter.

Studieresan

Studieresan innehöll allt från att se hur det går till på flygplatsen till att kolla hotell, omgivningarna och vad som är intressant i landet.

Alla var nöjda med resan men överens om att det blir för mycket som ska ses på för kort tid.

BO CONSTENIUS/CECILIA ERIKSSON

