

Liten men naggande god

□ I Katrineholm säljer SJ mycket resor. Det kan de tre som arbetar på resebyrån där intyga, de får jobba hårt. Hon som förestår byrån heter Gudrun Leufvén och är veteran på det här med resor. Hon har varit med från starten 1946 när SJ öppnade en liten upplysningsdisk i ett hörn av stationshuset i Katrineholm.

Gudrun hade bott i Stockholm några år men så flyttade hon hem till hemstaden igen och tog ensam hand om "resebyrån".

Att det var en flicka som skötte resebyrån förvånade många.

- Vi hade en liten verksamhet i början. Jag minns när en dam kom och ville beställa en resa till Österrike, vad konstigt jag tyckte att det var.

Så småningom började man att utvidga verksamheten och resebyrån fick ett helt rum till sitt förfogande. År 1956 fick Gudrun hjälp. Det var Bernt Ramstedt. Sedan byggde man om 1959 och då kom också Bert-Olov Häggström.

Men trots ombyggnader fungerade lokalerna dåligt. Rummet där resebyrån höll till låg mitt i stationshuset och den dåliga luften var problemet. Så äntligen, 1968 fick man egna lokaler på Fredsgatan och där har man stannat.

Samtidigt som man fick egna lokaler ökade försäljningen av resor med nästan 100 procent.

I början av verksamheten var sällskapsresor något ganska ovan-

ligt. Nu är 40 procent av alla resor charterflyg. Även om oljekrisen i vintras gjorde att folk började åka tåg mer än tidigare.

- Det är ståndsmässigt att åka tåg nu. Förut skröt man över att man inte hade åkt tåg på 10 år. Så är det inte längre.

De populäraste resmålen är Kanarieöarna på vintern och övriga Spanien på sommaren.

- Men bland dem som rest tidigare börjar mer ovanliga och längre resmål bli populära, som Fjärran Östern t ex.

För att vara en så liten stad som Katrineholm med ca 22 000 invånare, säljer man mycket resor här. För 3 miljoner kronor per år närmare bestämt, vilket innebär en vinst på ca 70 000 kronor. Vad beror då detta på?

- Jag tror att en orsak är just det att det är en så liten stad. Man blir känd av alla. Det betyder mycket. Och naturligtvis mycket mer personligt än i en storstad. Många människor kommer in för att prata om helt andra saker än resor, kanske inte om något särskilt utan just för att *prata*.

- Ibland tänker jag: Jag är nog mer kurator än resebyråtjänsteman. Människor anförtror en sina problem. Ofta tycker jag synd om dem, många har det väldigt svårt. Men det enda jag gör är att låta dem "prata av sig" och så säger jag vad jag tycker.

Bevis för att de tre på resebyrån är uppskattade får de ibland i form av presenter. Det kan vara

en duk eller som en gång när en kund kom in med en hembakt limpa. Hon menade att eftersom de hade det så stressigt på resebyrån, fanns det väl ingen tid över för att baka bröd!

Det är ganska arbetsamt att klara hela verksamheten på bara tre personer. Räknar man ihop alla semesterdagar och kompensationsledigheter så finner man att under halva året är det bara två personer som arbetar. Under lördagarna sköter en person resebyrån ensam, vilket innebär att man får arbeta var tredje lördag. Många kunder som bor utanför stan kommer in på lördagarna så det brukar vara rätt jobbigt då.

- Är ni alltid sams?

- Om vi tycker olika käbblar vi en stund, sedan brukar vi vara överens. På ett sånt här litet ställe måste man säga vad man tycker. Men ordet företagsdemokrati tycker jag inte om. Jag tycker att vanlig medmänsklighet räcker, säger Gudrun Leufvén.

Mén alla tre verkar trivas bra med jobbet. Och som Gudrun säger; förutsättningen för att kunderna ska trivas är att personalen trivs. Däri ligger kanske en av orsakerna till att den här resebyrån går så bra.

En av fördelarna med det här jobbet är att man får resa ut till olika resmål å tjänstens vägnar. Även om det på en så här liten byrå inte kan bli så ofta. Gudrun Leufvén berättar att hon gjorde en sådan här resa senast för ett år sedan då hon var en vecka i New York. Men man kan ju inte hinna

resa och se alla ställen som man säljer resor till. Hur vet man då vad man ska kunna rekommendera till kunderna?

- Det är ganska lätt att skaffa sig en uppfattning om hur bra eller dåligt ett resmål är. Människor kommer ofta in och berättar hur det har varit på resan när de kommer hem. Och så träffar vi ju ofta researrangörer och läser broschyrer gör man ju ständigt, säger Bert-Olov Häggström.

Man lägger stor vikt vid att vara ärliga mot kunderna. Funderar en kund på en resa som man tror inte alls passar den kunden avråder man och föreslår bättre alternativ även om det innebär att kunden köper en billigare resa.

- Den typiske sällskapsresokunden vill oftast bara veta hur hotelet och baden är och vilka utflykter som finns på programmet. Men det märks också att de politiska händelserna berör folk känslomässigt väldigt mycket. Många är rädda för att åka till länder där det politiska läget är känsligt. Och när det händer något särskilt dramatiskt ringer människor ofta till resebyrån för att få upplysningar om vad som håller på att ske.

Text och foto: ANNIKA OLSSON
& BIÖRN TORBIÖRNSSON



Ibland kan det bli rusning på den lilla resebyrån i Katrineholm. Då kommer nummerlapparna väl till pass. Bakom disken: Gudrun Leufvén och Bert-Olov Häggström. Bernt Ramstedt var inte hemma vid tillfället.

SJ resebyrå ligger på Fredsgatan i Katrineholm.

