

Inblick

ARG. 3, NR 6

FÖRETAGSTIDNING FÖR ANSTÄLLDA INOM SJ RESEBYRÅ

DECEMBER 1988

SJR Karlstad: **TRÅNGT MEN TRIVSAMT**

PÅ KURS I

Söderköping

LYCKAD

*hanledar-
verksamhet*

I UPPSALA

INTENSIVA DAGAR PÅ

chefs konferensen

SJR:s "politiska"

TJEJER

Baksidan:

RAPPORT FRÅN RESA MED SPIES



Tack för ett

FRAMGÅNGSRIKT 1988!

1988 har varit ett mycket spännande och framgångsrikt år för SJR.

Spännande därför att vår bransch nu genomgår en fantastisk utveckling, där SJR bibehållit sin ledande ställning.

Framgångsrikt tack vare en engagerad och kvalificerad personals utmärkta arbetsinsatser.

Tillsammans har vi under 1988 kraftigt förbättrat det ekonomiska resultatet. Detta visar också att vi slagit in på den rätta kursen för att möta de nya krav och behov som blir allt tydligare såväl på privatresesidan som på affärsresesidan.

Det kanske mest glädjande under detta år utöver den positiva trenden i resultatutvecklingen, tycker jag personligen är vårt mera dynamiska engagemang på privatresemarknaden, och då inte minst på chartermarknaden.

De två Sun Trip-butikerna i Sundsvall och Luleå som öppnats under året, samt satsningarna på Always och Circle Holidays, är några exempel på framtidsinriktade och spännande nyheter inom privatresesektorn. Mera kommer att hända inom denna sektor, där vi är allt mera efterfrågade.

I en allt tuffare konkurrens har vi jobbat mycket framgångsrikt också på affärsresesidan under

1988. Vi har utvecklat och stärkt vår ställning som den ledande resebyrå inom Travel Management.

Detta är ett viktigt steg, eftersom både större och mindre företag i det svenska näringslivet nu i snabb takt och allt mera målmedvetet vill effektivisera resandet.

På affärsresesidan har vi under 1988 även breddat det internationella engagemanget. Till exempel genom tillkomsten av Affärsresor Sovjet AB, som startat upp snabbt och framgångsrikt.

Att kunna möta kundkraven med rätt, d v s hög kompetensnivå, blir allt mera avgörande för framgång i resebyråbranschen. Vi fortsätter därför naturligtvis satsningen på ett brett personalutvecklingsprogram.

Jag ser fram emot 1989 med stor optimism! Vår bransch kommer att fortsätta att utvecklas mer och mer mot att bli en kunskapsbransch med allt högre krav på oss både individuellt och som företag.

SJR kommer att finnas med och spela en mycket vital roll i den spännande utvecklingen i branschen 1989.

Jag vill tacka er alla för verkligt fina insatser under 1988.



**GOD JUL
&
GOTT NYTT ÅR**

önskar

Bertil Hammarberg

Inblick på

KURS FÖR NYANSTÄLLDA

"Folk måste få sin utbildning så fort som möjligt, det är nödvändigt för att få in dem i produktionen snabbt".

DET SÄGER Åke Karlsson, utbildningsansvarig på HK.

Nu ska de nyanställda inom SJR få hela sin interna grundutbildning inom ett år. Tidigare har det ofta tagit två—tre år.

Vi hittar Åke tillsammans med närmare 30 nyanställda elever i slutet på en kursvecka i november på Söderköpings brunn i Östergötland. Han är påtagligt nöjd med resultatet och eleverna verkar faktiskt vara lika nöjda.

Det här nya systemet med en snabbare utbildning av nyanställda inleddes under 1988. I november har tre kurser med 30 elever i varje genomförts. Nästa år planeras fyra liknande kursomgångar.

Automatiskt

När man får jobb inom SJR så ingår det numera en automatisk anmälan till grundutbildningens kurser. Visserligen har SJR utbildat handledare för de nyanställda ute på byråerna. Och Åke poängterar att den lokala utbildningen egentligen är den viktigaste, det är där man lär sig jobbet.

"Men även om handledarna fått sin utbildning så fungerar det ännu inte något vidare", säger han. "Vi har kanske inte fått tag i rätt folk till handledare på alla byråer. Därför är grundutbildningens två kursveckor så viktiga."

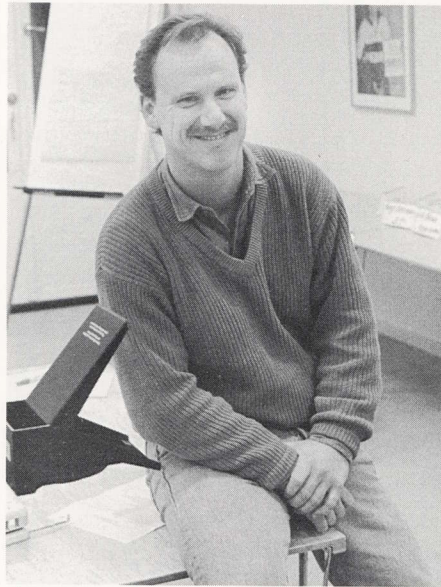
Inte minst viktigt är det att de nyanställda på det här viset får en första ordentlig och naturlig kontakt med huvudkontoret. Första kursveckan inleddes med en hel dags besök på HK. Man vandrar runt och får träffa alla möjliga. Under kursen är dess-



Kenneth Lövgren, på Sundsvallskontoret sedan i oktober 1987, har en flerårig bakgrund inom SJ.

"Det har varit en fin och bra kurs, inte minst att man träffar folk från olika byråer runt om i landet. Man hör hur andra löst sina problem, man får tips som man tidigare aldrig tänkt på.

Att dessutom få se och prata med olika människor från huvudkontoret är nyttigt."



Åke Karlsson anser att nyanställda måste utbildas snabbt.

utom många av föreläsarna specialister från centralt håll.

Kontakt med HK

"På det viset får kursdeltagarna verkligen lära sig vad som gäller inom SJR", säger Åke Karlsson. "Det finns ju ofta många olika lokala tolkningar av saker och ting. Nu kommer man hem med det som är rätt och riktigt i bagaget. Kontakten med HK och dess personal betyder också att man inser att HK faktiskt tillhör SJR:s organisation och inte är något märkligt överordnat främmande som flyter ovanpå."

Grundutbildningens första kursvecka, som kallas "Produkter och ekonomi" går i stort ut på att ge kännedom om SJR:s affärsidé och strategi. Produktmixen samt säljmålen och vinstkraven är andra viktiga



Pernilla Blomqvist jobbade på Atlasresor innan hon i april kom till SJR i Örebro.

"Jag fick hoppa in och jobba på egen hand direkt när jag började. Nu efter den här kursen känns det helt annorlunda, nu vet jag vad SJR står för.

Det har varit ett bra och brett program. Vi har fått träffa företagets specialister, nu kan man komma hem och börja ställa krav eftersom man vet hur det ska vara."

delar. SJR:s unika avtal med hotell, flygföretag och andra leverantörer går man också igenom, liksom våra olika kundkategorier.

Idén med Travel Management berörs och man hinner med lite om administrativa lösningar samt marknadsföringsarbetet i stort.

Övergripande mål

Syftet med första kursveckan är att ytterligare förstärka den nyanställda medarbetarens motivation och känsla för företaget och dess övergripande mål. Kursen inleddes och avslutas med en kunskapskontroll.

Kursvecka nummer två, som också är ett femdagars internat nästan i landet, kallas "Sälj- och servicekunskap". Syftet är att medarbetaren ska klara olika situationer i den direkta kundkontakten för att nå snabba och säljande avslut. Bästa möjliga service med en rimlig arbetsinsats är ett annat syfte. Målet är förstås bl a lönsamma säljinsatser och förståelse för kundernas beteende.

Kursen börjar med grundläggande säljbetende. Från passiv ordermottagning till att aktivt ställa frågor till kunden, dvs behovsanalys för att nå merförsäljning. Varje kursdeltagare deltar i minst två videofilmade säljspel, som sedan diskuteras med gruppen. Kursen avslutas med kunskapskontroll och ett omdöme.

"Den här grundutbildningen för de nyanställda kompletteras förstås med olika former av specialutbildning", säger Åke Karlsson. "Utbildning som leder till större kunskaper inom vars och ens aktuella arbetsuppgift hemma på resebyrån."

Åke Karlsson påminner också om att SJR numera dessutom erbjuder sina mer mångåriga medarbetare, som kanske inte fått sådan här grundlig introduktion, olika kompletterande utbildningar.

ANDERS WITT



Carola Stenroos har jobbat på SJR Götgatan i Stockholm sedan i april. Hennes bakgrund är bl a två år på Reso Hotels.

"Den här kursen är jättebra, tycker jag. Och jag kan jämföra eftersom jag tidigare varit på tågkursen på Järvsö, som tyvärr var torrt och tråkigt upplagd.

Olika föreläsare gör att man inte tröttnat. Mycket som tidigare verkat lite diffust står nu helt klart."

SPÄNNANDE FRAMTID

Under två intensiva dagar i slutet av november genomfördes årets resebyråchefskonferens i Sundsvall.

Det blev ett avstamp inför ytterligare ett steg in i en framtid där det inte bara gäller att sälja resor, utan ett helt servicekoncept.

EN NYHET i årets chefskonferens var att programmet hade delats in i tre huvudpunkter; Förändring — utveckling, Affärs- och verksamhetsplaner samt Kommunikation — information.

Programmet genomfördes den 22 och 23 november på hotell Södra Berget, ett konferenshotell med en storslagen utsikt över Sundsvall med omnejd.

SJR:s VD Bertil Hammarberg inledde den första dagen med en kort introduktion.

Bertil konstaterade att 1988 varit ett händelsefyllt år med en positiv resultatutveckling, även om resultatet inte når riktigt fram till målet i budgeten.

Den ökade efterfrågan på travel management och charterresor tog Bertil upp som särskilt positiva punkter, i den över lag starka säljökningen.

Det stora orosmolnet just nu är enligt Bertil den generellt svåra rekryteringssituationen.

Flyget allt viktigare

Försäljningen av flygresor har ökat kraftigt under 1988, vilket stödjer SJR:s affärsriktning och höjer lönsamheten.

Den ökade försäljningen av flygresor avspeglar sig även i budgeten för 1989, kunde man konstatera under konferensen.

Både på affärsresesidan och privatresesidan förväntas internationella flygresor bli ett allt viktigare inslag.

I budgeten för 1989 siktar man generellt på en fortsatt stark säljökning. Ett skäl är flygets starka utveckling, ett annat är att SJR under året fått nya storföretag som kunder.

Den lagda budgeten visar att resebyråerna kommer att tillämpa serviceavgifter för bokning av hotellrum, tågbiljetter med mera i större utsträckning än tidigare.

Framtidsvisioner

Under konferensens första dag presenterade Bengt Högberg från Consultus olika trender och troliga framtidsutvecklingar som man kommit fram till i undersökningar av branschen.

”Utvecklingen kommer att gå dels mot stora resebyråkedjor och dels mot små enstaka byråer. Service och travel management blir allt viktigare”, fastslog Bengt, som också målade upp mera visionära framtidsbilder.

”Vem vet, i en framtid kanske resebyråföretagen mera kommer att fungera som ”resegrossister” än som agenter...”

Bengts föredrag hade andemeningen att det inte längre gäller att bara sälja resor utan ett helt servicepaket till kunderna.

Den första dagen innehöll även en presentation av SJR utlandsorganisation och delägda bolag — främst nya Affärsresor Sovjet AB.

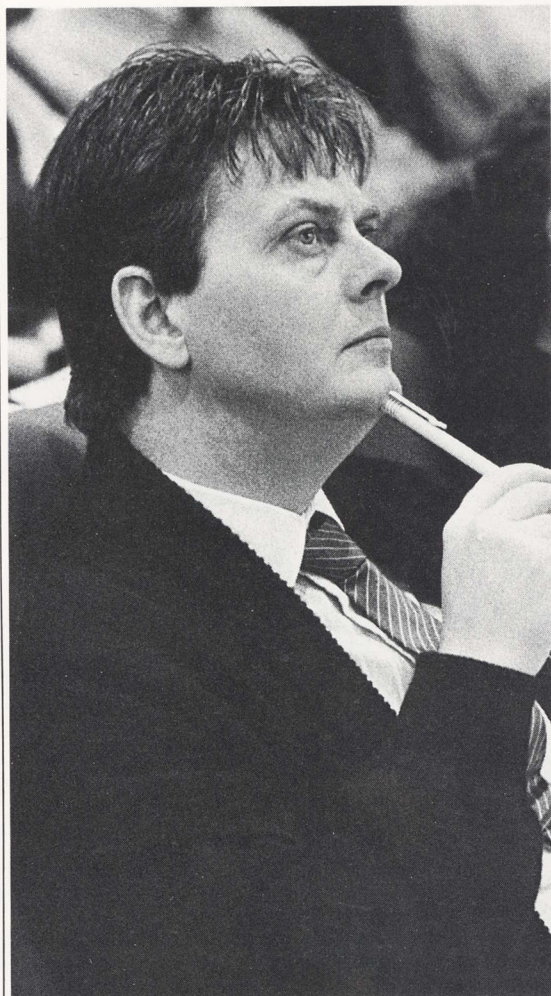
ADB-utveckling och CC-projektet var de avslutande punkterna på den första dagens program.

Den andra dagen inleddes med en presentation kring informations- och kommunikationsfrågor, som nu lyfts fram och blir en prioriterad verksamhet för respektive byråchef.

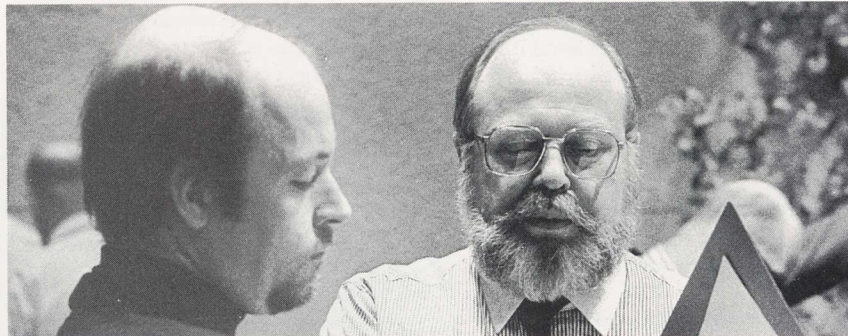
En mera ingående genomgång av budgeten för nästa år gjordes. Vidare diskuteras bl a utbildningsfrågor.

Resultatbonus

En viktig punkt var den om resultatbonus.



Ulf Fältén begrundar VD Bertil Hammarbergs inroduktion.



Hans Nohrenius och Calle Hagström diskuterar ett något försenat program.



Den trevliga konferenslokalen på hotell Södra Berget fylldes till sista plats med SJR:s resebyråchefer under konferensdagarna.

Ett försök med resultatbonus genomfördes på fem resebyråer under 1988.

Detta försök utföll positivt. Därför kommer resultatbonus för alla inom SJR att införas på försök under 1989.

Syftet är att skapa en god laganda, och en motivation för hur viktigt resultatet är.

Om resultatbonus ska utgå beror på:

- SJR:s totala resultat. (Det måste ha nått en viss nivå för att resultatbonus ska bli aktuell).

- Resebyråns verkliga resultat jämfört med budget.

Information om resultatbonusen kommer att skickas ut till alla anställda under december månad.

Work-shops på tåget

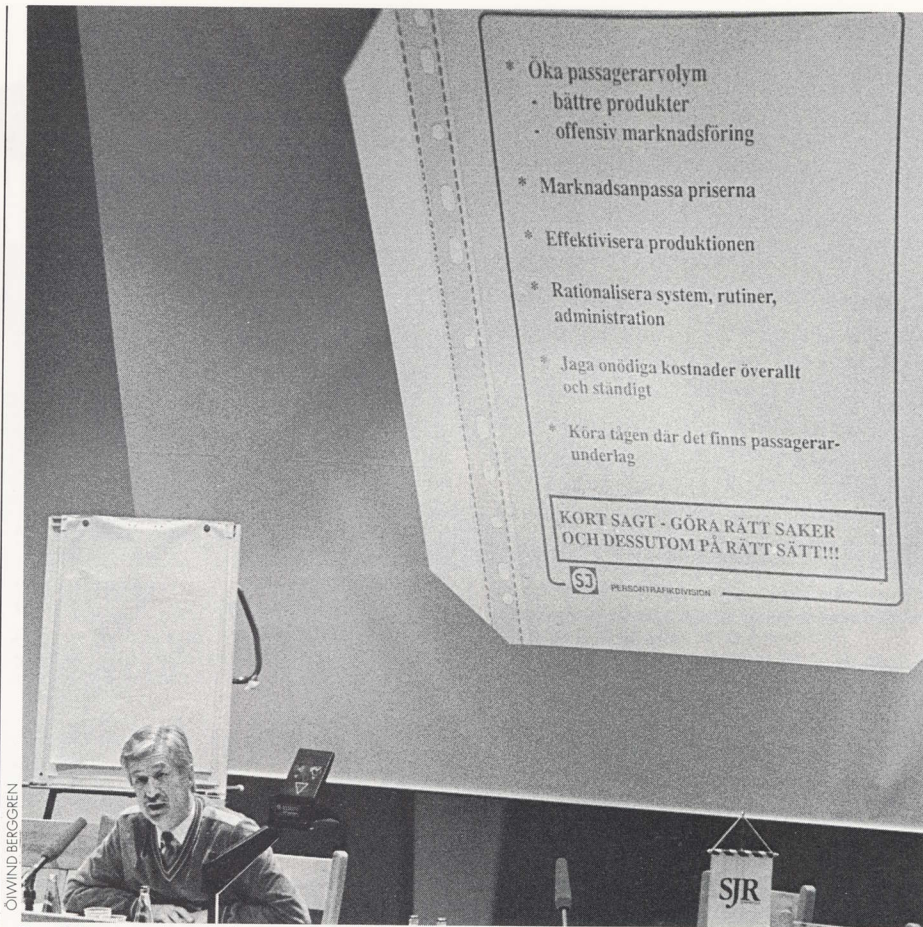
Som avslutning på programmet på hotellet talade dels SJR:s styrelseordförande Per Jönsson (se artikeln här intill) och dels Karl-Erik Strand, SJ Persontrafiks nye chef.

Karl-Erik Strand presenterade nya SJ Persontrafik. Dessutom diskuterades samarbetsmöjligheter mellan SJR och SJP.

Konferensen var dock inte slut i och med att programmet på hotellet avslutats.

Avresan från Sundsvall skedde nämligen i tåg med de nya konferensvagnarna. I dessa ordnades olika work-shops.

JÖRGEN HALLSTRÖM



Bertil Hammarberg informerade om de nya riktlinjerna inom SJP.

Per Jönsson om

DET BÄSTA MED SJR

Per Jönsson, ordförande i SJR:s styrelse sedan bildandet 1986. Vad är det bästa med SJR — utifrån ditt perspektiv som både initierad och utanförstående bedömare?

”Personalen. Den är kunnig, öppen, entusiastisk och resultatinkriktad.

Objektiviteten — som bör få ytterligare stöd av den pågående datautvecklingen.

Kombinationen av företagets storlek — som ger bredd i utbud, bra priser m m — och självständigt arbetande resebyråer.

Satsningarna på Travel Management.”

Och på vilka punkter borde vi skärpa oss, var finns våra svaga punkter?

”Kvalitetsmässigt. Som kund har jag alltid upplevt ett mycket positivt bemötande som privatresenär och som affärsresenär. Men — alltför ofta har det blivit missar. Jag får en del sådana signaler från andra personer också. För SJR är det livsviktigt att ständigt vara nog på kvaliteten. Det räcker inte med glatt och trevligt bemötande.

Även vad det gäller resultatet krävs förbättring. Bra resultat ger alltid större frihet, vilket kan ge en positiv spiraleffekt.

Även om SJR inte klarar sin budget 1988 tycker jag att resultatet — med de förutsättningar som funnits under året — är tillfredsställande. Klarar SJR den budget som nu läggs för 1989 är det mycket positivt. Hoppas det nya resultatbonussystemet kan bidra till det.”

Var bedömer du att de stora tillväxtpöjligheterna finns för en stor resebyråorganisation som SJR!

”Kunderna blir alltmer fordrande. Företaget kommer att kräva olika former av integration av systemen. En resebyrå som SJR har möjligheterna att klara de kraven. Då måste man hänga med i den tekniska utvecklingen men framför allt när det gäller att rekrytera, ta hand om, utbilda och utveckla personalen. Det är redan i dag en kamp om bra folk. Den kampen kommer att hårdna på 90-talet. Här är det viktigt att SJR hela tiden är på bettet och att folk upplever SJR som en attraktiv arbetsplats. Det är särskilt viktigt beträffande ”mångfaldens folk” (dvs ungdomen av i dag. Namnet syftar på en bok, som jag just nu läser om dagens ungdom).”

Och var finns hoten?

”Det finns massor av hot — utökad moms (för att ta ett dagsaktuellt exempel), statsmaktsingripande mot att folk köper för mycket (även resor), alternativa försäljningskanaler m m. Men med bra folk, som ständigt utvecklar sig och som får och tar ansvar går det alltid att göra de flesta hot till möjligheter i stället.”

Finns det några organisatoriska förändringar som du skulle vilja rekommendera den nya SJ-ledningen att vidta när det gäller SJR — eller bör den nuvarande



Per Jönsson.

modellen bibehållas?

”Jag antar att du vill ha en kommentar om bolagsfrågan. Jag tror inte att SJR skall knytas närmare SJ än i dag. Jag har under flera år arbetat för att SJR skall ha så bolagsliknande former som möjligt. Så tycker jag det har blivit i stora delar också. Alldeles självklart innebär bolagsformen att administrativa regler blir enklare och att ansvaret för företagsledningen blir klarare. Jag har nu själv upplevt det när jag gått från verket SJ till bolaget TR. Eftersom det inte finns några samhälleliga skäl till att SJR skall drivas som statligt verk, och eftersom SJR måste ha exakt samma förutsättningar som sina konkurrenter att jobba på marknaden, tror jag personligen att SJR kommer att bli bolag. De fackliga och personalmässiga frågorna går alltid att lösa.”

Framgångsrikt

HANDEDARSKAP

i Uppsala

De nya utbildningskurserna inom SJR har inte riktigt utfallit som önskat. Nivån är ojämn. På de flesta byråerna runt om i landet fungerar handledningen inte så bra. Många nyanställda vet inte ens om att de har en egen handledare eller tillgång till speciell kurslitteratur.

Ett undantag är SJR i Uppsala. Där är snart den första "eleven" klar och ytterligare tre är på gång.

DE SOM Inblick pratade med i Uppsala var klart positiva och säger att de känner sig mer motiverade att jobba på SJR nu än när de sökte jobbet, att de "känner mera" för företaget än innan utbildningen. Hela tiden har de fått utbildningsuppgifter av handledaren Ronald Ericsson.

Det är snart ett år sedan de nya utbildningskurserna drog igång runt om i landet på samtliga SJ Resebyråer och filialer.

Tanken var att alla nyanställda under kontinuerlig handledning skulle få, en för byrån, anpassad utbildning i de olika arbetsmomenten. Handledaren var utbildad speciellt för uppgiften. I slutändan skulle den nyanställde känna väl till och kunna de olika arbetsmomenten, ha en god överblick, och kunna bokföring och ekonomi lika bra som att "stå bakom disken".

Centrala kurser

Utbildningen varvas med centrala kurser i bl a produktion och ekonomi, försäljning och service och en flygkurs, med externa konsulter som lärare. Med tiden skulle detta leda till att den totala kunskapsnivån höjdes på byråerna; alla skulle vara väl insatta i rutinerna.

Uppenbart har tanken här inte stämt så bra överens med verkligheten, för när eleverna strålat samman på de centrala kurserna och stämt av med varandra har det stått klart att ytterst få vet om att de har en egen handledare på sin nya arbetsplats, eller att det finns litteratur ("Resekunskap").

Detta har gällt alla utom några få, däribland de från SJR i Uppsala. I Uppsala heter handledaren Ronald Ericsson. Han leder alla nyanställda, vid sidan om det egna arbetet, efter ett noggrant uppgjort schema, anpassat för byrån och de 20 anställda.

Sju faser

Ronalds utbildningsprogram är indelat i sju olika faser. Första punkten är att lära sig använda datorn; "knapp-o-login".

"Kan man inte arbeta med datorn blir varje arbetsmoment onödigt jobbigt", resonerar Ronald.

Innan eleven åker iväg på den centrala SJR-kursen i produktion och ekonomi, får han t ex på byrån bekanta sig med samar-



"Att kursen fungerat så bra här i Uppsala beror främst på att Ronald är en mycket duktig handledare", säger Stefan Isacson, 21.

betspartnernas broschyrer, Fritidsresors data, kassan och bokföring. Och innan sälj- och servicekursen får man på byrån lära sig säljteknik liksom affärsresor, större kon-ton, servicegrad och samarbetsavtal.

Efter första fasen får dessutom eleven genomgå en liten test som Ronald gjort. Lika så avslutas hela utbildningen med en slut-test.

Individuell anpassning

Han har också anpassat utbildningen individuellt. En nyanställd som arbetat t ex som biljettör i ett par år tidigare, ska inte behöva lära sig den biten om igen.

De nyanställda har inte haft någonting emot att sätta sig på skolbänken direkt när de kommit till byrån.

Tvärtom. De är nöjda och tycker att de t o m känner sig mer motiverade i dag att arbeta på SJR än vad de gjorde när de började, och att de "känner mera" för företaget.

Stefan Isacson, 21, har kommit längst med utbildningen. För ett par dagar sedan kom han hem från den sista centrala kursen, en "flygkurs".

"Jättebra utbildning!"

"Den här utbildningen har varit jättebra. Jag är övertygad om att arbetet på byrån blir effektivare på det här sättet. Tidigare var det så att en enda person på byrån visste allting och fick hjälpa till överallt och svara på frågor", säger Stefan.

"All information finns ju i pärmar, och det är många som trots att de arbetat länge inte vet var och hur de ska leta. Nu kan jag det", säger Stefan.

Han tror att han under utbildningstiden, sedan februari, arbetat 75 procent och pluggat 25.

Men för att en handledare skall kunna gö-

ra ett bra jobb krävs också en chef som är med på noterna.

"Jag måste ju vara beredd att lyssna på Ronald och ge honom mera tid till utbildningen om han tycker att det behövs", säger Ingvar Andersson, chef för SJR i Uppsala.

Val av handledare

I stället för att göra som många av kollegorna visat sig göra, nämligen själva utse den person som skall bli handledare, delade Ingvar ut papper åt alla anställda och bad dem skriva ner namnet på den person de tyckte passade. Resultatet blev Ronald, med övervägande majoritet.

Att vara handledare leder många gånger till att han tvingas motivera för den övriga personalen varför den nyanställda skall sätta sig och få utbildning i stället för att jobba trots att det för tillfället kanske är stressigt. Då krävs en person som alla har förtroende för.

"Fast jag hade själv valt Ronald" säger Ingvar.

"Han har de egenskaper en bra handledare måste ha; ett visst mått av aggressivitet, "tjätig", pedagogisk, målinriktad, uthållig".

Just nu är Ronald handledare för tre nyanställda, förutom Stefan som strax är klar. Fler tror han blir för jobbigt. Speciellt som han samtidigt sköter sitt vanliga arbete. Men hittills har det gått bra och både han och Ingvar Andersson är positiva till den här utbildningen.

"Resebyråerna får större och större krav på sig och konkurrensen ökar. Visst är centrala kurser bra, men det är den lokala undervisningen som ger mest", menar Ingvar.

INGER ÖSTMAN

Succé för IDÉ -88

Satsningen på förslagsverksamheten inom SJR under 1988 — "Idé -88" — blev en verklig succé!

En mängd spännande förslag kom in från personalen i hela landet. Av dessa förslag kommer nu några stycken att behandlas av företagsledningen, för att så småningom resultera i konkreta åtgärder.

FÖRSLAGSVERKSAMHETEN FRÅN de anställda fick alltså en rejäl skjuts framåt under 1988 på SJR.

Detta tack vare satsningen "Idé -88", som innebar att alla anställda uppmanades att skicka in idéer om förbättringar i verksamheten, och att alla idégivare fick var sin trisslott som tack. Dessutom har de som kommit med förslag som leder till konkreta förbättringar, fått olika gåvor för sin insats.

"Vi har fått in 93 förslag. Bland dessa har det funnits många spännande konkreta idéer, men också funderingar och tankar kring olika delar av verksamheten i lite vidare mening", berättar Ingrid Markström som hållit i projektet.

6-7 av de inlämnade idéerna kommer att tas upp av företagsledningen för att så småningom leda till konkreta åtgärder.

Ett exempel är Ingvar Anderssons förslag till omarbetning av servicenotan. Som tack för denna idé har Ingvar, som jobbar på SJR i Uppsala, fått en vacker silverplätterad bricka.

Roland Wendel på SJR i Malmö har fått en värdefull litografi för sitt förslag till nya kreditrutiner. Även Thomas Nilsson i Jönköping har fått en litografi för sin idé med förändrade rutiner i nya SJR-EK, liksom Bertil Nilsson på SJR Vasagatan för förslaget att införa kronologisk kontoplanering.

Göran Kurtsson, SJR Vasagatan, har belönats för en idé som inte har direkt med själva resebyråverksamheten att göra. Han har föreslagit att SJR ska köpa in ett antal av Adolf Fredriks Bach-körs nya julskiva för att ge bort som julklapp till olika kunder.

Detta blev en mycket väl mottagen idé, inte minst med tanke på att SJR:aren Calle Mossberg är en av medlemmarna i kören.

Flera andra idégivare har belönats med bl.a frotté-set. Och vem vet, eftersom alla idégivare fått trisslotter, så kanske det finns en anonym miljonär bland personalen...



Ingvar Andersson prisades för idén med ny servicenota.



MICKE STENBERG

Här är revygänget: Övre raden från vänster: Stefan Back, Merja Kilpeläinen, Margareta Strandberg, Eva Edeslätt, Erik Persson. Mellanraden: Birgitta Heidfors, Hans Söderström, Maritha Bergman, Lena Zakrisson. Nedre raden: Helena Adlitzer, Hans Ågren, Marie Backman, Marie Backman, Lisén Lindqvist. Fattas på bilden gör: Jimmy Bergman (körledaren), Eva Reher, Ulla Krill, Ingrid Hörndahl-Wennebo.

Premiär i mars för revyn

"SORGLÖSA TÅG"

"Sorglösa Tåg" — det är namnet på SJR-SJD Harmonys nya revy som har premiär på Göta Lejon i Stockholm i början av mars 1989.

Då kommer de 18 medlemmarna i ensemblen att bjuda på ett sprakande program med sång, musik, dans och sketcher i tågmiljö.

SJR HARMONY, som revygänget kallades från början, bildades 1982.

Det hela startade i ganska blygsam omfattning.

"Vi var helt enkelt några anställda på SJR i Stockholm, som träffades och sjöng i en liten kör därför att vi tyckte att det var roligt", förklarar Kerstin Jenwald.

Så småningom blev mötena liksom medlemmarna flera. Gruppen började anordna bl.a gökottor och uppträda i lite större sammanhang.

SJR Harmony utvecklades snabbt och blev successivt en allt mera proffsig kör och underhållningsgrupp.

1984 var det så dags för den första revyn. Den innehöll en rad dans- och sångnummer som hölls samman av en konferencier. Revyn gavs ett flertal gånger på Bal Palais och Glädjehuset i Stockholm. Naturligtvis fick SJR-anställda se revyn, men flera andra företag inom resevärlden bereddes möjlighet att se den mycket uppskattade premiärrevyn. Bl.a SAS Data hyrde in sig på en föreställning.

1987 presenterades den andra revyn. Liksom den första utgjorde resebyråvärlden miljön för programmet.

Denna gång gavs bara två föreställningar, båda på Medborgarhuset i Stockholm. SJR-anställda och kollegor inom branschen fick möjlighet att bevista dessa båda föreställningar.

Dags för 3:e revyn!

Och nu är det alltså snart dags igen. Just nu repeteras det för högtryck inför premiären

för revyn "Sorglösa Tåg" som kommer att äga rum i början av mars.

Gruppen repeterar för närvarande i Thordildsplans gymnasiums aula.

Förberedelserna och repetitionerna har pågått ända sedan i somras.

"Vi har lagt ner massor med jobb och hoppas verkligen på en lyckad premiär på Göta Lejon i Stockholm", säger Kerstin Jenwald.

1989 års revy kommer att utspela sig i tågvärlden, och inte som tidigare i resebyråvärlden.

Detta beror på att de båda eldsjälarna sedan starten, Jimmy Bergman och Hasse Ågren, inte längre jobbar på SJR, utan på SJ Data, liksom ytterligare fem av medlemmarna i gruppen.

Häri ligger förklaringen till namnbytet från SJR Harmony till SJR-SJD Harmony.

Den nya revyn kommer att innehålla sång, musik, dans och sketcher i en härlig blandning.

Alla föreställningar finansieras genom biljettintäkter och sponsring. Bl.a SJR ställer upp med sponsorpengar.

"Det är ett kostsamt projekt. Vi hyr in musiker liksom personal och utrustning för ljus och ljud", förklarar Kerstin Jenwald.

Dessutom är förstas hyran en stor kostnad som måste täckas.

"Vi hoppas på en god publikuppslutning. Kanske man också kan tänka sig att revyn visas i samband med någon konferens eller något annat program för anställda inom SJR", säger Kerstin Jenwald.

JÖRGEN HALLSTRÖM

TRIVSEL TROTS TRÅNGBODDHET

Solen lyser alltid i Karlstad. I alla fall gäller det för medarbetarna på SJR i "Solsta". Trots trångboddhet är personalomsättningen låg och trivseln hög.

JAG MÅSTE erkänna att jag ofta blir irriterad över att behöva lyssna till wienervals istället för att få tillfälle att prata med någon när jag ringer till resebyrå i Stockholm.

Ett par timmars besök en måndag på SJR i Karlstad har fått mig förstå åtminstone väntetiden. (Fast jag gillar fortfarande inte wienervalsen). Telefonerna ringde i ett.

Även om måndagen är en av de värsta dagarna — ur arbetsbelastningssynpunkt — fick jag tillfälle till ett par timmars givande samtal med några av "gräsrötterna" på resebyrå. Vi pratade jobb, resor, framtid m m.

Gemensamt för dem alla var trivseln, men även ett uttryckt behov av större utrymmen.

God utveckling

Anders Groth är resebyråchef för SJR i Karlstad med många års erfarenhet bakom sig. Han började arbeta inom resebranschen 1959 och har arbetat inom SJR i 21 år. 1974 kom han från SJR i Stockholm till SJR i Karlstad.

Det har talats en del om att travel managers och den tekniska utvecklingen på företagen med möjlighet till egna bokningar m m skulle vara en eventuell hotbild mot resebyråbranschen.



Mona Karlsson visar upp en slagremsa som får illustrera en del av dagens arbete på Redovisningen.



Agneta Borg basar för Affärsresor. Saknar kontakterna på fältet, men blir god vän med kunderna även per telefon.

Anders är positiv och tror på fortsatt god utveckling för resebyråbranschen och ser travel managers som en positiv länk mellan resebyrå och företaget.

"De underlättar kontakterna mellan oss och företagen. Vi talar samma språk. Jag trodde faktiskt att den tekniska utvecklingen ute på företagen skulle ske snabbare än den gjort", säger han.

Ett gemensamt problem för alla resebyråer är telefonerna — tillgängligheten. Det kan med andra ord vara svårt för kunderna att komma fram på telefonerna.

"Vi har försökt lösa det med att kunderna gör sina enklare beställningar via telefax, och det fungerar faktiskt ganska bra", berättar Anders.

Den positiva utvecklingen för SJR i Karlstad (75 procent affärs- och 25 procent privatresor) kan man avläsa i den reviderade budgeten för 1988. Den goda ökningen beror på fler kunder, och den låga personalomsättningen smittar av sig på kunderna. God försäljning och trevlig personal är en mycket bra kombination.

Trångbodda

Turismen har ökat lavinartat de senaste åren och det är också en bidragande orsak till den ökande omsättningen.

"Privatresorna har ökat kraftigt totalt sett. Det finns resebyråer som numera enbart inriktar sig på affärsresor, och privatresorna kommer då automatiskt till oss", säger Anders.

Anders tycker om att resa och talar varmt om en resa till Nordkap i somras. Annars är favoritresmålen (i Europa) London och Bryssel.

Agneta Borg basar för avdelningen Affärsresor (som har sex anställda) och har

med kort avbrott arbetat inom SJR sedan 1970. Kommer ursprungligen från Strängnäs och har bott — och trivs alldeles utmärkt — i Karlstad sedan 1979.

Agneta var tidigare chef för Resespecialisterna och hade då ännu mer direktkontakt med kunderna.

"Det är en viktig — och kundvårdande — bit som jag saknar", säger hon. "Tiden räcker tyvärr inte till för alla kontakter. Men man kan bli god vän med många av kunderna även per telefon."

"Jag har varit här sedan 1984 och den snabba expansionen gör att vi har blivit något trångbodda. Det kan vara svårt att koncentrera sig när alla telefonerna ringer samtidigt", fortsätter Agneta.

"Vad jag anser om datan? Den är ett fantastiskt hjälpmedel, men man tappar samtidigt direktkontakten med bl a flygbolagen. Man har ju mer eller mindre hela världen i sin dator."

Vi slank naturligtvis in på ämnet resor, och hur viktigt det är att man inom resebyrå ibland reser ut i världen. "Det känns alltid tryggare om man vet någon som bott på de hotell man bokar in gästerna på", påpekar Agneta.

"Mitt favoritresmål? På planeringsstadiet ligger nog Kina, men det är en bit in i framtiden. Mer realistiskt är en bilsemester i Frankrike", avslutar Agneta och rusar iväg till en ilsket ringande telefon.

Bra data

Annalena Hultström är resebyråns "Sola i Kalsta". Glad, positiv och mycket värmelänsk.

"Jag stortrivs här på Affärsresor dit jag kom i april 1976. Man blir vän med kunder-

na även genom telefon. Många av dem blir mer eller mindre som goda vänner", säger Annalena.

"Datan? Jodå, den är ett bra hjälpmedel. Men att boka en biljett till Kalmar kan ta längre tid än att boka flyg inom Europa. Det beror på alla delsträckor. Det finns ingen plats för förenkling i datan", påpekar hon.

Annalena tror starkt på travel management och ger resebeställarna på Electrolux i Åmål en komplimang. "De är verkligen vakna och kan både ge och ta i".

Hon är däremot kritisk till annonseringen.

"Varför syns vi så lite i affärspressen?", frågar hon med hetta och bladdrar och letar SJR-annonser i Dagens Industri.

Annalena är mycket förtjust i England och har en dröm om att få se Fjärran Östern. Och drömmar brukar ju gå i uppfyllelse...

Mona Karlsson arbetar just nu med redovisning och har varit på SJR sedan slutet av 1980.

Hon trivs bra på resebyrå. "Jag har arbetat både vid disken och på Affärsresor och tycker jobbet är mycket omväxlande. Man lär sig något nytt varje dag, och det trivs jag med", berättar Mona.

"Det enda negativa är nog att vi är så trångbudda", avslutar hon.

Mera kurser

Carina Johansson arbetar på bokningen och har varit på SJR i 2,5 år och arbetade tidigare på Karolinen (där verksamheten lades ner 1986).

"Jag och Wenche alternerar på olika avdelningar. Det gör jobbet kul och varierande. Det händer något nytt varje dag", säger Carina.

Carina hade kommit hem dagen innan från en resa med Viking Lines nya färja t o r Åland.

"Det är kul att få komma ut och resa, även om det bara blir till Åland. Kunderna frågar ofta om hur hotellen ser ut, men det kan man ju inte alltid svara på när man inte varit där", påpekar hon.

"Innan jag fick gå på kursen i Söderköping visste jag inte vad SJR var, men det vet jag nu. Jättebra med kurser. Mera kurser — och gärna studieresor också", avslutar hon.

Wenche Pihlblad kommer ursprungligen från grannlandet i väster — Norge — och har bott här i tio år. Hon arbetade också tidigare på Karolinen.

"Just nu arbetar jag vid disken, men har arbetat även vid bokningen och på ekonomiafdelningen. Det blir inte enahanda på det sättet", säger Wenche.

"Jag trivs att arbeta vid disken, även om det är lite trångt där ute. Disken är dessutom alldeles för hög och man får lite ont i nacken av att ständigt behöva sitta och titta upp på kunderna", påpekar hon.

Nyfikenhet

Gemensamt för de flesta av oss som arbetar med resor är nyfikenheten på nya resmål och längtan efter egna upplevelser. "Jag skulle gärna vilja resa mera och uppleva platser, inte bara för min egen skull utan



Gunnar Kvarnäs basar för ett expansivt område — grupp- och specialresor.



Carina Johansson på bokningen efterlyster mer resor och kurser.

också för att veta lite mer om de platser man bokar kunderna till."

"Vid disken bokar vi mest privatresor och då oftast tågresor. Just nu är det väldigt många som reser till USA dit jag väldigt gärna skulle vilja åka, och även till Australien", säger hon.

Wenche har också deltagit i kursen i Söderköping, som hon har haft mycket stor nytta av. "Mera kurser", uppmanar även hon.

Gunnar Kvarnäs basar ensam för Grupp- och specialresor. Han arbetade i yngre dar på SJ i Arvika och kommer närmast (1986) från Reso, där han var resebyråchef.

"Resandet har ökat lavinartat. Under de två år jag varit här har det ökat med nästan det dubbla. Frågan är nog hur länge jag ska kunna klara det här jobbet ensam", säger Gunnar.

"Jobbet har blivit mer och mer specialiserat, vilket i sig är en utmaning", berättar Gunnar. "Det är mycket incentive- och företagsresor. Föreningarna har också börjat resa alltmer", fortsätter han.

Gunnar har arbetat inom resebranschen

sedan 1961 och följt med på en del resor. "Det är alltid roligt att komma till nya platser."

Privat föredrar han en ö i Nedre Antillerna som heter Aruba och Italien.

Detta är ett av de första besök i Inblicks satsning att besöka SJRs resebyråer landet runt. Vi kommer inte att ha ett "resebyrå-reportage" i varje nummer, men vår ambition är att göra det så ofta som möjligt. Som vanligt är vi tacksamma för egna bidrag som kan vara av intresse att läsa för alla oss SJR-are.

BIRGITTA GRANSTRÖM
PUBLICISTGRUPPEN

SJR-fakta

Resebyrå: SJR Karlstad, Kungsgatan 20 (etablerad 1946)
Resebyråchef: Anders Groth
Omsättning 1988: 73 Mkr (en klar ökning)
Antal anställda: 18 personer
Största kunder: Valmet-KMW, Televerket Radio, Kamyra

SUNTRIP I LULEÅ

Nu har en andra privatresebutik med namnet Sun Trip öppnats i SJR:s regi.

Den första öppnades i Sundsvall i somras. Och den nya invigdes nyligen i Luleå.

ANNA SANDGREN, som är ansvarig på Sun Trip i Sundsvall, är mycket nöjd med de fem första månaderna.

”Med tanke på att vi legat lågt med annonsering sedan vi öppnade, tycker jag att resultatet är över förväntan.”

”Vi har redan fått många kunder som trivs hos oss, och kommer tillbaka när det är dags för nästa resa”, säger Anna som är mycket optimistisk inför försäljningen av sommarresor.

Anna tycker också att det är mycket roligt att Sun Trip i Sundsvall nu fått en efterföljare i Luleå.

Där invigdes en Sun Trip-butik på Storgatan mitt i centrum den 1 oktober.

”Våra lokaler är ganska små men väldigt mysiga och fint placerade”, tycker Lea Ikinneva som jobbar på kontoret tillsammans med Brita Joderus.



Lea och Brita har fått en bra start i Luleå.

Vid invigningen den 1 oktober — som var en lördag — hade de ordnat med en tips-tävling med tolv frågor och en slogantävling som extra krydda. Frågorna fanns i en folder där Lea och Brita presenterade sig själva och Sun Trip.

Priserna i tävlingen var presentkort på 1.500 och 1.000 kronor till resor med Fritidsresor, Spain Tours och Royal Tours.

”Det kom mycket folk på vår invigning, och vi delade ut en hel del broschyrmaterial”, säger Lea.

Denna officiella invigning föregicks av en intern invigningsfest med kollegorna från SJR Resebyrå i Luleå och från det speciella kontoret på SSAB.

”Vi bjöd våra kollegor på sallad, visade våra lokaler och hade trevligt tillsammans”, berättar Lea.

Lea tycker att intresset för Sun Trip i Luleå varit mycket gott under de första veckorna.

”Många kommer in och hämtar broschyrer och ställer frågor. Och vi har sålt bra. Vårt läge ger oss som sagt en mycket god exponering.”

”Men tyvärr har vi inte fått så mycket telefonpåringningar ännu. Men det beror på att Sun Trip ännu bara är med i den lilla lokala telefonkatalogen, och inte i den stora områdeskatalogen”, säger Lea.

Sun Trip i Luleå kommer att utökas med en halvtidstjänst vid årsskiftet.

JÖRGEN HALLSTRÖM

KONFERENS-SATSNING

Nu ska Linköping på allvar lanseras som en nationell och internationell kongress- och konferensstad!

Som ett led i detta strävande arrangerade SJR Kongressbyrå i Linköping, tillsammans med bl.a Linköpings kommun, den 15 november en sammankomst med 400 Linköpingsbor från bl.a näringslivet och universitet, som genom sina resor och kontakter kan bli ambassadör för hemstaden.

SJR KONGRESSBYRÅ startade sin verksamhet i Linköping redan 1985. Anledningen till detta var främst den nya Konsert- och Kongresshallen som då var under uppförande i anslutning till Folkets Hus.

Konsert- och Kongresshallen stod klar 1986. Det är en imponerande byggnad som kan ta emot 1 200 besökare.

SJR Kongressbyrå arbetar främst med att boka och arrangera konferenser och kongresser av olika slag i Konsert- och Kongresshallen, men också i andra lokaler i Linköping och över hela Östergötland.

Kongressbyrå är unik inom SJR, eftersom den arbetar med inkommande verksamhet och har ett eget PC-baserat boknings- och faktureringsystem, som existerar vid sidan av SJR:s ”normala” system.

Genom kongressbyrå och den nya Konsert- och Kongresshallen har Linkö-



SJR:s monter vid mötet i Linköping.

ping blivit en attraktiv konferens- och kongressstad.

Men för att ytterligare förbättra marknadsföringen av Linköping i detta sammanhang, inbjöd SJR Kongressbyrå tillsammans med bl.a stadens största hotell, Linköpings kommun och Flygplats ett stort antal Linköpingsbor från bl.a näringslivet och universitetet till ett möte just i Konsert- och Kongresshallen.

”Ambassadörer”

Syftet var att berätta för dessa personer om de fina möjligheter som finns att arrangera konferenser, kongresser och andra evenemang i staden med omgivning.

De inbjudna personerna har sådana befattningar som innebär att de har många i sammanhanget intressanta kontakter, och dessutom reser mycket både inrikes och utrikes.

”Mötet blev mycket lyckat. Vi hade bjudit in 800 personer. Av dessa kom hela 400”, berättar en nöjd Håkan Winslow på Kongressbyrå i Linköping.

Under mötet redovisade arrangörerna i korta informationssamtal vad Linköping kan erbjuda kongress- och konferensarrangörer.

I foajén fanns dessutom ett antal montrar som beskrev arrangörernas verksamhet.

SJR hade en uppskattad och välbesökt monter som beskrev både Kongressbyråns och Resebyråns verksamhet.

Kvällen avslutades med ett kåseri under rubriken ”Du, Ambassadör...” av Alfred Friman.

Konferencier och ”toastmaster” under kvällen var skådespelaren Olle Johansson från Östgöteatern.

JÖRGEN HALLSTRÖM

LYCKAD DACKETRÄFF

SJR i Småland-Blekinge har som första region inom företaget ordnat en träff för alla SJR-anställda i sitt område.

Träffen ägde rum i Jönköping helgen 12–13 november, och var ett mycket uppskattat arrangemang bland de 46 deltagarna.

ATT ALLA chefer inom en region träffas kontinuerligt för att diskutera olika frågor, är ingen nyhet.

Men varför skulle man inte kunna låta hela personalen inom regionen träffas en gång om året och ha trevligt tillsammans och utbyta erfarenheter, undrade man inom SJR i Småland-Blekinge.

Frågeställningen ledde snabbt till resultat, och under helgen 12–13 november arrangerades alltså en första träff på hotell John Bauer i Jönköping.

Kontorschefen i Jönköping, Sven-Åke Holmberg och Conny Axelsson, ansvarig för affärsresor, stod för värdskapet och kunde hälsa 46 SJR-anställda från regionens sju olika kontor välkomna.

Programmet inleddes med en lördagslunch.

Därefter gav VD Bertil Hammarberg en kort information om bl.a Always och om att företagets resultat utvecklades positivt.

SJR:s nye datachef Kjell Bergefall presenterade sig själv och sin funktion.

Dessutom berättade Anders Lindström, som inbjudits från Wiking Line, om sitt företag och dess verksamhet.

Efter informationen blev det en rundtur med buss i Jönköpingstrakten. Kommunens turistchef fungerade som guide under turen.

Framåt kvällen blev det så en drink på SJR-kontoret och därefter middag på restaurang Palais.

På söndagen var det dags för återfärd efter ett synnerligen lyckat och uppskattat program.

Och redan nu har man börjat planera nästa "Dacketräff" — som man döpt dessa regionträffar i Småland-Blekinge till.

Nästa år kommer det att bli Kalmar som står för värdskapet.

JÖRGEN HALLSTRÖM



FEM FRÅGOR OM CIRCLE HOLIDAYS

Ulf Fältén, chef för SJR i Göteborg, vad är Circle Holidays — och hur fick SJR kontakt med dem?

"Circle Holidays är ett Time Share-företag som förmedlar andelslägenheter på Lanzarote, med utbytesmöjligheter världen över."

"Vi fick kontakt med Circle Holidays genom konsultföretaget Consultus, och ytterst genom Winge Reisebureau i Norge. SJR uppfyllde alla de krav som Circle Holidays ställde på en svensk samarbetspartner."

Hur går försäljningen i Göteborg?

"Bra! Under senaste veckan (vecka 48) sålde man för 900 000 kronor!"

Vad är meningen — ska SJR nu också ge sig in i mäklarebranschen?

"Detta är en internationellt växande verksamhet där SJR vill vara med som intressent. Mäklarverksamheten sköts av Circle Holidays. SJR ger via "reseklubben" unika möjligheter att sälja resorna till olika internationella resmål."

Tror du att denna typ av "byttesemestrar" blir en melodi för privatpersoner i framtiden?

"Ja, men även för företag på sikt."

Har du själv skaffat någon veckoanläggning på Lanzarote?

"Inte ännu."



VD Bertil Hammarberg tillsammans med de två medaljörerna Margot Johansson, RBR Vasagatan och Gunnel Gustavsson, RBR Specialresor.

MEDALJUTDELNING TILL SJR:S "30-ÅRINGAR"

Så har det åter varit medaljutdelning till SJR:are med 30 år i företaget..

I år var det sex "30-åringar" som uppvaktades med presenter av VD Bertil Hammarberg.

De sex är Per Fagerlund, RBP, Olle Eriksson, RBRF Departementen, Birgit Anker Jensen, Köpenhamn, Jan-Åke Läckberg, RBE, Margot Johansson, RBR Vasagatan och Gunnel Gustavsson, RBR Specialresor.



"30-åringarna" Per Fagerlund, RBP, Olle Eriksson, RBRF Departementen, Birgit Anker Jensen, Köpenhamn och Jan-Åke Läckberg, RBE, i glatt samspråk.

Siv Edenrud, chef för resebyråerna i staten

HOPPAS PÅ MEDALJ

Granne med maktens salar, i ett fallfärdigt hus på Drottninggatan i Stockholm, ligger departementens resebyrå. Tills i februari i år var Siv Edenrud chef, men hon har nu fått i uppgift att ansvara för samordningen mellan alla InHouse-byråerna inom den statliga sektorn. Tills vidare sitter hon kvar inne på det kreativt röriga kontoret, men hon hoppas på att snart få ett eget rum så att hennes efterträdare kan komma till.

ATT JOBBA på en resebyrå är enormt hektiskt, säger hon. Ibland är det ganska lugnt och man undrar om telefonerna gått sönder, men i nästa stund brakar det lös. Just på fredagar är det precis så bedrägligt. Det kan vara tyst och lugnt ett bra tag, man börjar städa och ta itu med sånt som blivit liggande, men så plötsligt börjar det ringa och nästan uteslutande är det "brandkärsgrejer". Efter ett par sådana samtal ligger adrenalinnivån i jämnhöjd med ögonbrynen.

Man skulle kunna tro att Siv inte tycker om jobbet men hon pratar med en sådan passion i rösten om resor och "sina" resebyråer att den utslitna klyschan "det är inget yrke — det är en livsstil" smyger sig in i hennes personlighet. När jag undrar om hon sover bra nickar hon.

"Nu för tiden gör jag det. För om åren var det inte så lätt. Då kunde jag ligga i sängen och planera nästa dags arbete både fyra och fem gånger och vara så rädd att glömma alla smarta lösningar jag kommit fram till att jag inte vågade soffa."

"Nu har jag ett anteckningsblock bredvid sängen och när jag kommer på något skriver jag ner det och somnar sedan gott i trygghet om att jag har idén på pränt."

Även privata företag

Staten har inga krav på sig att köpa från SJR, har då SJR krav på sig att bara sälja till staten, undrar jag.

"Nej, vi säljer resor till vem som än kommer in genom dörren", säger Siv. "Ja, privatresekunder hänvisar vi ner till Vasagatan, men om något privat företag vill ordna sina resor genom oss är dom välkomna. Vi har en del sådana kunder. De har ofta haft resor genom staten och sedan fortsatt hos oss efter att deras arbete med myndigheten var klart. Faktiskt är det ungefär en tredjedel av våra kunder som inte hör till något av departementen", säger Siv.

Billigare och bättre resor

I raden av amerikanska ord på svenska har sällat sig ytterligare ett: "Travel management". Siv Edenrud förklarar med sedvanlig passion att det är ett måste för organisationer, vare sig de är privata eller statliga.

Hon pekar på faktumet att resekontot för ett företag många gånger är större än vad reklamkontot är. Trots detta finns ingen resechef med det övergripande ansvaret, men väl en reklamchef.

"Allas kaka har blivit mindre", säger Siv, "så även statens. Resandet är ett bra ställe att skära ner kostnader på, dock inte så att man reser mindre utan genom att man planerar sitt resande bättre. Med hjälp av Travel Management kan vi — tillsammans med ett företag eller institution — göra deras resor bättre och billigare."

"Bättre och billigare" är ord som ofta inte är förenliga. Siv förklarar ekvationen med att om ett företag beställer tio resor samtidigt i god tid finns större möjligheter att pressa priset än om de ringer en halvtimme innan avfärd och beställer en biljett i vild panik.

Pensioneringen kommer att bli jobbig för Siv. Då skall hon göra allt som hon inte hinner nu. Det skall målas, sys näverslöjd och läsas böcker. Hon är faktiskt lite orolig för att hon inte skall hinna allt, men innan dess har hon ett stort mål kvar.

"Om jag överlever tills jag varit här i trettio år får jag en medalj för lång och trogen tjänst i staten", säger hon. "Den skall jag ha upphängd på mitt kontor."

LENNART HÅKANSSON



För Siv Edenrud har jobbet blivit något av en livsstil.

Inblick tittar på statens InHouse-resebyråer

50 000 RESOR I STATLIG FÖRVALTNING

"In-House"-resebyråer är inget nytt påfund. Inte bara storföretag i näringslivet utan även statlig förvaltning har insett fördelarna med att ha resebyråer inom de egna väggarna. Siv Edenrud, chef för departementens InHouse-byråer har arbetat i många år med statstjänstemännens resor.

FÖRDELARNA MED InHouse-byråer är att resor kan specialiseras, säger Siv Edenrud. SIDA, som många gånger har krångliga och otraditionella resor, insåg snabbt behovet av en "egen" resebyrå där kompetens om just deras problem kunde ackumuleras.

När jag undrar om inte SJR har en hel del marknadsandelar gratis bara för att de tillhör en statlig koncern ilsknar Siv Edenrud till.

"En vanlig föreställning är att staten skulle vara någon form av skyddad verkstad", säger hon. "Att vi — bara för att vi tillhör SJ-koncernen — skulle kunna dra fördelar när vi säljer resor till andra delar av staten är en myt! Vi slåss med resten av resebyråmarknaden på precis samma villkor som alla andra."

"Vi måste vara bra då det är mycket som står på spel", säger Siv Edenrud. "Våra konkurrenter står alltid beredda att ta över våra kunder om vi skulle misslyckas och tappar vi ett konto på 40 miljoner blir tio

man arbetslösa. Så vi är alltid skärpta och på hugget."

SJR har fyra resebyråer som servar olika verk. Tre personer har hand om riksdagen, tio om SIDA, tio finns på UD och elva har hand om resten av departementen. Det är många resor som säljs. Under 1988 kommer ungefär 51 000 resor att bokas.

Byråerna har väldigt olika karaktär. Den äldsta finns på SIDA och har servat tjänstemännen och biståndsarbetarna där sedan 1969. På SIDA är resorna många och komplicerade. Där gäller det att få fram giltiga biljetter till orter i mörkaste Afrika eller något katastrofdrabbat, avlägset område i världen. Riksdagen har många resor. Där bokas det uppemot 2000 flygbiljetter i månaden, mest inrikes. På UD måste man veta hur man reser bäst till alla världens länder och på departementsbyråer måste man vara beredd på många varianter.

LENNART HÅKANSSON



SJR:s "jÄrngÄng" i Riksdagshuset; politikernas rese-mamma Eva Reher tillsammans med Monika Anell-Eckerberg och Tomas Wallin.

Eva Reher, chef för resebyrån i Riksdagshuset

POLITIKERNAS RESE-MAMMA

Inne i maktens salar, bredvid marmpelare och under konstfärdiga takmålningar bittar vi en av de minsta resebyråerna inom SJ. "Minsta" åtminstone vad gäller personalantalet, definitivt inte vad gäller omsättningen.

VI HAR en budgeterad omsättning på ca 15 miljoner i år, säger Eva Reher, chef för resebyrån i riksdagshuset. Det verkar dock som om vi kommer att hamna på ungefär 18 miljoner och det är ju inte så dåligt på tre personer...

Naturligtvis beror den stora omsättningen på att riksdagen och dess anställda och förtroendevalda — totalt cirka 1500 personer — är väldigt "reseintensiva" i sin tjänst. Eva Reher påpekar dock att riksdagsmännens tågresor inte finns med i deras verksamhet då de ju har frikort på tågen. Den stora volymen finns inom inrikesflyget.

"Vi bokar ungefär 1800 flygbiljetter per månad", säger Eva. "Nu för tiden är det väl okej men innan vi fick bokning och utskrift via terminal var det inte helt enkelt. Skriva 1800 biljetter för hand och göra rätt på alla krävde sin man."

Flygresan inom landet är alltså den vanligaste resan Eva säljer. Just inrikesflyget omsätter ca 12 miljoner per år, men även mer långväga resor säljs.

"Utskotten reser ungefär var tredje år på en stor resa någonstans. Det kan vara en rundresa i USA eller något liknande. Tyvärr har vi inte haft de resorna i så stor utsträckning på grund av att vi hade stängt på somrarna och det är då utskotten reser. Nu har vi dock försökt ha sommaröppet och det fungerade ganska bra trots att vi var lite underbemannade för det."

"Dock vet vi inte förrän till våren hur det kommer att gå, om de väljer oss istället för någon annan då pengar och annat skall väskas fram innan beslut tas. Jag hyser dock gott hopp", säger hon och ler självsäkert.

Personkontakt

Trots den vackra miljön inne i riksdagshusets foajé är inte miljön den allra lugnaste.

"Vi har det stressigt här", säger Eva. "När något möte eller plenum blivit framflyttat så kommer det 200 riksdagsmän springande och ber att få boka om sina hemresor och bråttom är det. Många gånger lägger de bara biljetten på disken och springer vidare. då gäller det att veta vem som är vem och var de hör hemma i Sverige."

Just att känna till alla tycker Eva är bland det roligaste. Och hon hinner heller aldrig tröttna på folk då det är nya ansikten efter varje val. Nu senast är det t o m ett nytt parti att lära känna.

"Just den lite familjära stämningen vi har här är både en fördel och en nackdel", säger hon. Stackars den sjukvårdare eller nyanställda som skall sitta vid disken och försöka reda ut vem som nyss flög förbi och ropade: "Jag åker hem ikväll, fixa en biljett!" och se till att den personen verkligen kommer hem till sitt hem.

När jag undrar om våra förtroendevalda är svåra och griniga resekunder skakar Eva bestämt på huvudet.

"Nej, de är alldeles underbara människor. Vi försöker ta hand om dem på bästa sätt och de allra flesta inser det. Ibland känner man sig lite som en hönsamma när man hittar kvarglömda biljetter och skickar dem i posten så att någon även skall komma tillbaka till Stockholm efter en helg hemma."

Trots att Eva inte vill tala om nackdelar

anser hon att det borde vara en person till bakom disken för att avlasta under topparna. Plus att hon kanske då själv kunde slippa redovisningsarbetet. Hon vill ha personkontakt och sälja resor, inte sitta och fylla i kolumner.

Eva tycker dock att fördelarna överväger med råge. Bäst av allt tycker hon om direktkontakten. Den skapar förtroende från de som köper resor av henne och det betyder enormt mycket.

"Förutom tjänsteresor säljer vi också privatresor och det är extra roligt när någon kommer och tackar för en resa som vi ordnat", säger Eva. "Naturligtvis är vår prioritering på tjänsteresor men på sikt kommer vi att satsa mer och mer på även privatresor."

Idag står privatresorna för ungefär 10% av omsättningen, men Eva hoppas på att den siffran skall öka i framtiden.

JÄrngÄng

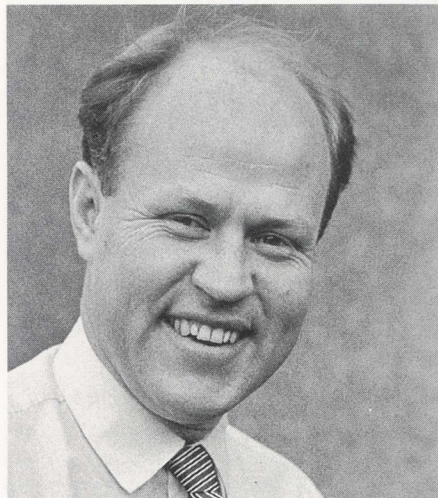
Personalen består av ett riktigt järngäng. Eva har ordnat resor till politiker sedan 1971, då i glas&betong-palatset på Sergels torg. Monika Anell-Eckerberg är, med sina 10 år inom resebyrån, också gammal i game. Nykomlingen Tomas Wallin har bara arbetat i två år och smält in fint i gruppen. Eva berättar kärleksfullt om sina arbetskamrater och den goda kontakt de har.

"Det fungerar jättebra mellan oss", säger hon. "Och tur är väl det då vi inte har så stora ytor att röra oss på. Skulle det uppstå några slitningar mellan oss tvivlar jag på att vi skulle kunna arbeta här. Ett stort plus är att vi har Thomas. Jag inbillar mig att en kille i gruppen är bra för atmosfären. Trots allt prat om jämlikhet är kvinnor och män olika och just olikheterna gör att vi trivs ihop."

LENNART HÅKANSSON

NYA I JOBBET

SJR är en organisation med en ständigt rörlighet. Inblick har som uppgift att följa denna spännande utveckling. Tidningen kan visserligen inte följa varje enskild personförändring, men väl förändringarna på nyckelposter inom organisationen.



Per-Erik Kratz
SJR Vasagatan

Ny chef för affärsresor på SJR Vasagatan är sedan den 21 november Per-Erik Kratz, 39.

Han kommer närmast från England och Gallileo.

Per-Erik har en gedigen resebakgrund på flera olika sätt.

"Efter universitetsstudier i bl.a samhällsvetenskap och engelska i Uppsala och Umeå, ägnade jag ett och ett halvt år åt att resa."

"Jag liftade bl.a runt i USA, och tog tillfälliga jobb för att finansiera resandet. Jag arbetade t.ex som sågverksarbetare i Californien och som vägvakt i Alaska", berättar Per-Erik.

När han kom hem till Sverige igen, fick han en ny relation till resandet. Han anställdes nämligen på SJR i Uppsala av Jocke Waern.

Året var 1976 och Per-Erik kom att jobba med privatreseförsäljning i Uppsala under två och ett halvt år.

Därefter rullade karriären vidare på affärsresesidan i Uppsala. Efter tre år på affärsresor i Uppsala, lämnade Per-Erik SJR för Swissair.

Han blev småningom ansvarig för Swissairs kontor i Stockholm.

För ett knappt år sedan lånades han ut till Gallileo i England.

Där har han jobbat med marknadsplanering fram till den 21 november, då han alltså återvände till SJR för att tillträda posten som ansvarig för Affärsresor Vasagatan.

"Det är främst utmaningen i detta jobb som lockar mig", förklarar Per-Erik.

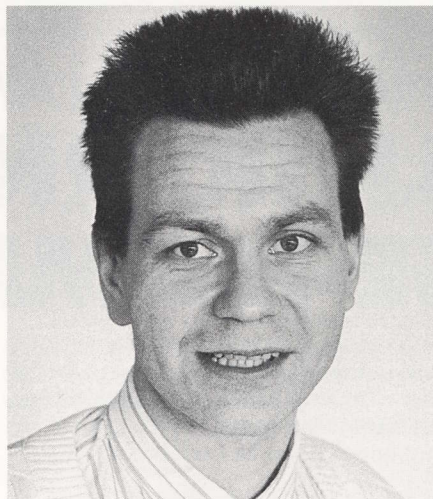
"Dessutom har jag saknat arbetsledarrollen under tiden hos Gallileo, där jag jobbade mycket ensam. Jag tycker om att ha mycket folk omkring mig, och personalsansvaret lockar mig."

"Utmaningen ligger i att branschen nu gått in i ett intressant skede. Det gäller inte

längre att bara sälja biljetter, utan ett helt koncept."

Vid sidan om jobbet ägnar sig Per-Erik gärna åt att läsa eller lyssna på musik.

"Dessutom blir jag ibland utlockad på joggingrundor av elaka vänner", skrattar Per-Erik, som även blivit "utlockad" på två New York Maraton och ett Stockholm Maraton.



Kjell Widman
Resebyråchef, Skellefteå:

Sedan den 1 december är Kjell Widman, 32, ny chef för SJR:s kontor i Skellefteå.

Kjell är den ende som nu arbetar på kontoret som var med om att starta det 1982.

"Så jag får väl räkna mig som något av en veteran", skrattar Kjell.

Innan karriären inom SJR tog sin början gick Kjell ekonomisk linje på gymnasiet i hemstaden Skellefteå, som han varit och tänker vara trogen.

Efter gymnasiet jobbade han under 6 års tid inom vad han själv kallar "rekreationsbranschen". I klartext betyder det att han sålde skidor och cyklar med stor framgång i en av Skellefteås sportbutiker.

Under sina 6 år på SJR i Skellefteå har Kjell jobbat med ekonomifrågor och affärsresor. Innan han tillträdde chefsposten, jobbade han som ansvarig för affärsresor.

Framtiden som chef i Skellefteå är spännande men krävande.

"Vi expanderar starkt på affärsresesidan, och det går uppåt även på privatresesidan", förklarar Kjell.

"Vi har vissa vakanser på affärsresesidan. Där behövs nyanställningar. Så först och främst måste jag se till att personalsituationen blir den vår expansiva situation kräver."

Genom avtalet som SJR slutit med Trelleborg-koncernen, har SJR i Skellefteå förutom gamla kunden Boliden Metall, även fått Boliden Mineral och andra Trelleborg-ägda företag inom området på sin lott. Det-

ta är en starkt bidragande orska till den snabba expansionen i Skellefteå. Samtidigt har man tack vare målmedvetet arbete varit lyckosam i kampen med konkurrenterna i staden både på affärsrese- och privatresesidan.

"Det ska bli spännande att se hur framtiden utvecklas. Jag tror att det kommer att bli jobbigt men roligt", säger Kjell Widman.

Rolf Nilsson
Kreditansvarig, HK:

Efter 22 år på VAG i Stockholm har Rolf Nilsson, 48, bytt arbetsgivare. Den 12 december tillträdde han nämligen tjänsten som ansvarig för kreditavdelningen på SJR:s huvudkontor på Bryggargatan.

Rolf inledde sin karriär på Esso, nuvarande Statoil, som kreditman, efter studier i ekonomi och juridik.

1966 bytte han arbetsgivare, till VAG, men fortsatte att arbeta som kreditman.

1971 blev han finans- och kreditchef, en post som han alltså innehaft i hela 17 år.

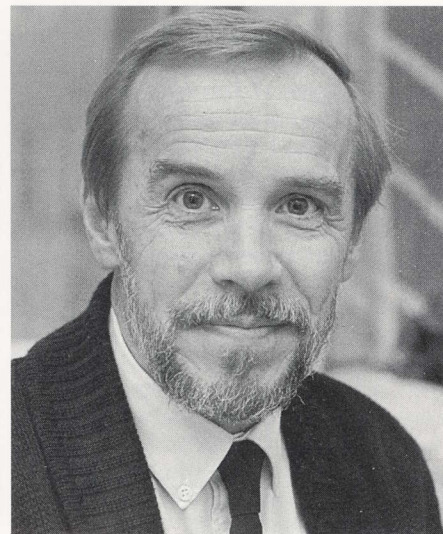
"Nu tyckte jag att det var dags att röra på mig. Jag tycker att det ska bli mycket stimulerande att få pröva på något nytt", säger Rolf.

"Resebranschen är en positiv och trevlig bransch, och jag tycker att SJR är ett mycket bra företag."

"Jag ser detta nya jobb som en utmaning, och hoppas att jag ska kunna göra ett bra jobb här på SJR."

Vid sidan av jobbet är det idrott och litteratur som är Rolfs stora intressen.

"Jag spelar tennis två gånger i veckan, vandrar gärna i fjällen och åker så ofta som möjligt långturer på skridskor", berättar Rolf, som helgen innan Inblick hälsade på avverkade 5,5 mil på en Roslagssjö som redan har tjock en fin skridskois.





**Cecilia Jonsson
Marknadsavdelningen, HK:**

På HK:s marknadsavdelning har man nu fått förstärkning med en sekreterartjänst.

Det är 22-åriga Cecilia Jonsson som sedan den 23 juni jobbar på avdelningen.

"Tidigare jobbade jag på ett litet företag i Upplands-Väsby som heter Titan. Där arbetade jag som receptionist."

"Här på SJR arbetar jag mest med att skriva ut avtal, offertter och brev. Men jag arbetar också med telefonförfrågningar och hanteringen av AD-75:or för kollegorna ute på byråerna."

"Det är ett omväxlande och roligt jobb, som jag trivs fint med", berättar Cecilia när Inblick hälsar på.

**Kenneth Pellas
Vaktmästare, HK:**

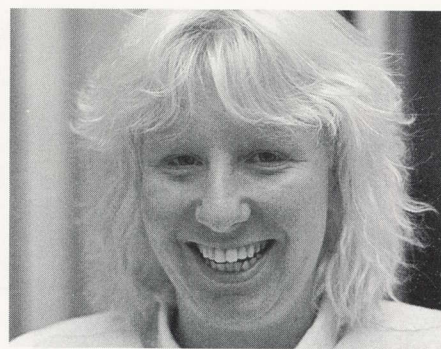
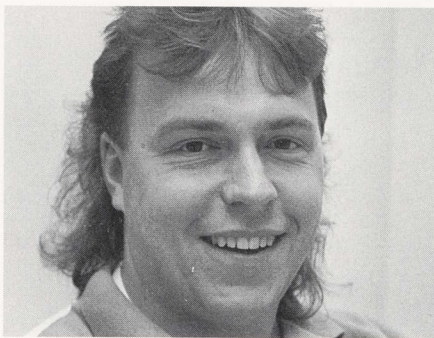
Att presentera Kenneth Pellas, 28, under rubriken "Nya i jobbet", kan kanske verka lite underligt.

Det är ju faktiskt över ett år sedan han tillträdde tjänsten som vaktmästare på HK, närmare bestämt den 4 december förra året.

Kenneth har tidigare jobbat som brevbärare och som lackerare på Laminator Grafiska Industrier. Innan han kom till SJR arbetade han som målare.

"Jag trivs utmärkt med mitt jobb här på HK. Arbetsmiljön är ju mycket bättre än den jag hade som målare. Jag slipper ackordsjobbet och de giftiga lösningsmedlen", säger Kenneth.

På HK har han hand om hanteringen av intern- och externposten, han sköter vissa inköp av kontorsmaterial, och en rad andra vaktmästerisysslor.



**Helena Axelsson
Receptionist, HK:**

"Fina arbetskompisar och intressanta uppgifter gör att jag trivs jättebra med mitt första fasta jobb, här i receptionen på SJR:s huvudkontor."

Helena Axelsson, 19 år, tycker att hon gjorde ett bra val när hon tog anställning som receptionist på HK.

Helena tillträdde sin tjänst den 14 oktober.

Hon är född och uppvuxen i Södertälje, men har bott i Visby de fyra senaste åren. I Visby har hon också gått på ekonomisk linje på gymnasiet.

"Mitt arbete består i att ta emot besökare och sköta en del pappersarbete i receptionen. Jag hjälper också till som telefonist, en syssla som det nog lär bli mera av när ombyggnaden här på HK är färdig", berättar Helena.

ANSLAGSTAVLAN

Om du har något som du vill ska "sättas upp" på anslagstavlan, slå en signal till Per, telefon 08-31 45 00 eller skriv ett par rader till Publicistgruppen, Per Eriksson, Drottninggatan 108, 113 60 Stockholm.

STORRESENÄRER OM SJR...

"Jag styrs av min travel manager på SJR. Det finns väldigt mycket pengar att spara på ingående kunskap om villkoren i resandet".

(Sven Erik Ragnar, VD i Gotagruppen. 100 resdagar per år).

"Jag vill inte vara borta från familjen för länge. Därför reser jag hem så ofta som möjligt. Det ställer krav på reseplaneringen. Därför planerar jag alltid mina resor själv tillsammans med personalen på SJR i Karlstad".

(Thomas Karlberg, Supervisor i Mens' Tennis Council. 210 resdagar per år).

GLADA PENSIONÄRER

Under 1989 pensioneras tre resebyråchefer och en före detta resebyråchef.

De fyra som med ålderns rätt lämnar sina poster är Bertil Ryhming, CRBR Malmö, Knut Lyden, f.d. CRBR Halmstad, Rune Lindholm, CRBR Lund och Arne Ericson, CRBR Västerås.

Bertil lämnar sin post den 1 maj, Knut den 1 juni, Rune den 1 juli och Arne den 1 augusti.

ANNONSERA I INBLICK

I förra numret av Inblick berättade vi att ett pryltorg ska öppnas i tidningen. Responserna har inte varit särskild god.

Men visst finns det väl en mängd saker och ting som kan lämpa sig att annonsera ut eller annonsera efter i Inblick?

Lägenhetsbyten, försäljning av begagnade prylar, föreningsaktiviteter m m, kan vara lämpligt att annonsera om.

Vi vill ha skriftliga annonsmanus. Dem skickar du till: Inblick, SJR Hk RBP, Monica Ohlsson, Box 214, 101 22 Stockholm. Stoppdatum för Inblick nummer 1 1989 är den 10 januari 1989.

GRATTIS!

Nästa år fyller nio av våra SJR-kollegor 50 år och tolv fyller 60.

Inblick passar redan nu på att säga grattis på förhand till de blivande 50- och 60-åringarna!

50 år fyller under nästa år:

14/3: Bo Hortlund, KTH, 24/8: Börje Malm, RBE, 10/9: Gert Pålsson, SJE Tours, 26/9: Jan Åke Läckberg, RBE, 1/11: Carita Luther, IBM HK, 12/11: Boje Bjurström, Malmö, 27/11: Eva Ahreson, Vällingby, 28/11: Bengt Åberg, Växjö och 27/12: Egon Olsson, Stockholm Nord.

60 år fyller under nästa år:

10/3: Sven Uhlin, Borlänge, 15/3: Britt Liljekvist, Gävle, 29/3: Ivar Johansson, Kalmar, 29/3: Sven Stork, Malmö, 6/4: Bertil Petersson, Växjö, 24/4: Agne Larsson, Kristianstad, 13/5: Sigbritt Danielsen, Stockholm Syd, 28/6: Märta Ramlycke, Örebro, 20/8: Gun Olsson, Söderhamn, 23/9: Gunni Kratz, Malmö, 30/10: Stig Arksäter, Vasagatan Privatesor.

CHARTERRESA MED SPIES

På SJ Resebyrå i Linköping har man tagit det intressanta initiativet att följa med på en resa arrangerad av en konkurrent på chartermarknaden, för att studera konkurrenten mera ingående. Rune Lindgren på SJR Privatresor i Linköping följde med på en resa till Rhodos, arrangerad av Spies — den nya konkurrenten i Linköping

RESAN INKÖPTES på öppningsdagen då stora rabatter på upp till femtio procent gavs.

Jag passerade butiken klockan åtta, då den premiäröppnades och ett sextiotal personer köade för att komma åt de erbjudande som utannonserats. Efter att ha tagit en kölapp återkom jag efter en timma och köpte resan till Rhodos av en resekonsulent för 1.495 kronor. Resan skulle ha kostat 2.995 kronor, halva priset alltså.

Talade med kunder som fått liknande rabatter till Gran Canaria, Mallorca och Costa del Sol.

Personalen var vänliga men inte särskilt kunniga.

På grund av att inte Spies har busstransfer till Arlanda till skillnad från Fritidsresor och Royal Tours så åkte jag tåg till Stockholm dagen före avresan och övernattade på Hotell Palace.

Trevlig flygresa

Efter en snabb incheckning på Arlanda blev jag hänvisad till gaten där plats i planet tilldelades av mycket trevliga Scanair-representanter. Även plats för återresan ordnades samtidigt, en nyhet som uppskattades.

Planet avgick femton minuter försenat trots ombordstigning en halv timma före avgångstiden.

Betjäningen ombord var överraskande trevlig, dom har tydligen fått gå igenom en charmkurs sedan sist jag åkte Scanair.

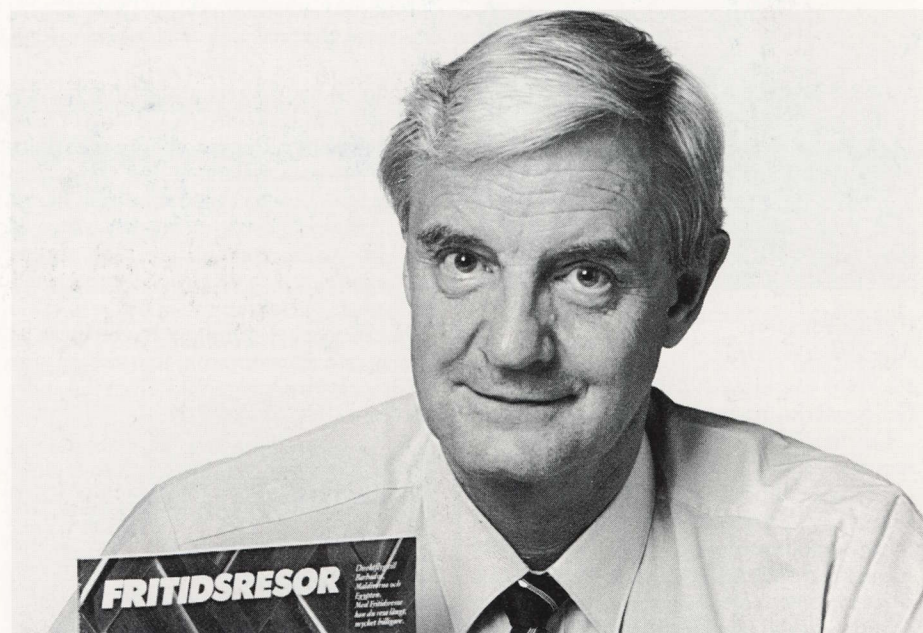
En nyhet till mötte mig på planet, nämligen att tullfria varor kunde beställas även för återresan.

Vid ankomsten till Rhodos möttes jag av vänliga guider som hälsade välkommen och hänvisade till rätt hotellbuss. Efter en trettio minuters försening på grund av besvär med att placera ospecificerade gäster i rätt buss fick vi äntligen åka till hotellet.

Bra hotell

Incheckning på hotell Kipriotis gick snabbt och jag blev hänvisad ett standardrum mot baksidan. Försökte få ett bättre rum högre upp, men det gick inte på grund av att det var fullbokat.

På hotellet fanns ett servicekontor som fungerade bra, eftersom Spies hade hela hotellet för egen disposition.



Rune Lindgren, SJR Privatresor i Linköping, analyserar här konkurrenten Spies. "En farlig konkurrent, men jag saknade Fritidsresors personliga välkomsträffar när jag reste med Spies".

Standarden var bättre än som utlovades i katalogen. Mycket fina sällskapsutrymmen med en populär bar.

Restaurangen hade en stor frukost som tydligen är ganska ovanligt på Rhodos. Lunch och middag serverades och till middagen var det musikunderhållning.

En stor poolanläggning med bar fanns också, och var välbesökt av gästerna mycket beroende på att vattentemperaturen i havet var bara omkring sjutton grader.

En dag fick vi besök av Jannie Spies som kom med stora delar av sin direktion, när vi låg och solade vid poolen. Hon var på en inspektionsresa i den grekiska övärlden. Reseledarna berättade att hon var mycket populär bland personalen på grund av sin generositet och enkelhet.

Utflykter

Andra dagen började med välkomstinformation på ett discotek. Två reseledare gjorde reklam för deras utflykter och den svenska prästen på Rhodos hälsade välkommen till kyrkan för gudstjänst och samkväm. Saknade Fritidsresors välkomsträffar som på ett mycket personligt sätt redogör för programmet.

Besökte Spies huvudkontor på Rhodos och blev vänligt bemött trots en hel del besvärliga frågor.

Tredje dagen åkte jag med lokalbussen till Faleraki för att bada. Eftersom det var nitton år sedan jag var på Rhodos så var Faleraki helt förändrat. Det har byggts upp en stor hotellstad så charmen har helt försvunnit och det gäller även inne i staden Rhodos.

Jag gjorde även en mycket prisvärd och trevlig båtutflykt till Kolumbiastranden. Där ingick en god lunch som serverades på en taverna. Vi var trettiofyra deltagare på ut-

flykten, samt tre reseledare för respektive svenska, danska och finländska gäster.

Påfallande många finländska resenärer dominerar gatubilden på Rhodos i dag. Därefter kommer de engelska turisterna tätt följda av danskar, svenskar och norrmän. Prisbilden har ökat och hotell- samt affärs- och barägare får nog tänka om för att behålla turisterna. För många andra nya resmål är mycket billiga, till exempel Turkiet.

Nöjda resenärer

Jag frågade många Spiesresenärer vad dom tyckte om resan till Rhodos. Priset var de flesta nöjda med och även reseledarna fick beröm.

Kan konstatera att våran konkurrent Spies var bättre än väntat på de flesta punkter jag satt upp att kontrollera. För det första var resan mycket prisvärd även vid ordinarie pris.

Reseledarna av den klass man kan begära och utflykterna fungerade helt godkänt. Flygresorna till och från resmålet med Scanair var helt perfekta både vad beträffar servicen, maten och punktligheten.

Jag kan slutligen konstatera att Spies är en mycket farlig konkurrent till våra partner Fritidsresor och Royal Tours. Vad vi kan framhålla vid försäljningen är busstransfer till Arlanda samt en mycket större valfrihet när det gäller lägenheter och framför allt flera resmål.

För oss inom SJR, borde vi där det är möjligt särskilja försäljningen av charterresor till särskilda lokaler. Som det är nu, skrämmer den stora mängden av tågresenärer bort många tilltänkta kunder till konkurrenterna.

RUNE LINDGREN
SJR PRIVATRESOR, LINKÖPING