

Regional samling for servicetorga i Hallingdal

13.april 2010

Temaet for seminaret var Tilflytting.

Vi hadde invitert alle servicetorgmedarbeiderne i Hallingdal, rådmennene, leder i regionrådet og prosjektledere for tilflyttingsprosjektene "Lys i alle glas" og "Placement" og var til sammen 36 deltakere. I tillegg hadde vi invitert Ragnhild Dåsnes fra Fjellregionen. Møtet startet med middag kl. 16.00.

Først hadde vi en kort presentasjon av tilflyttingsprosjektene i Hallingdal og hva tiltak servicetorgene har gjort vedr. tilflytting de siste årene. Prosjektleder Dåsnes presenterte etterpå for oss prosjektet "Flytt hit" i hennes region. Bakgrunn for prosjektet er folketallsnedgang og skjev alderssammensetning. Vi fikk høre om mange gode tiltak og aksjoner som de har gjennomført.

Etter pausen hadde vi cafedialog rundt bordene rundt disse spørsmålene:

Hva kan du gjøre for å gi overraskende god service?

Forslag:

- De små ting
- Gi litt mer enn forventet
- Still de gode spørsmål eks. v/hjelp m Naboliste - Trenger du situasjonskart?
- Server en kopp kaffe
- Finne svar på spørsmål ved å anstrenge seg litt ekstra
- Smil høres i telefonen
- Holde det du lover
- Ting blir tatt tak i
- Avklare forventninger
- Kunden må bli sett og hørt
- Bry seg om og lytte til kunden
- Svar ved første henvendelse
- Unngå mange mellomledd
- Tid og kunnskap
- Rask tilbakemelding
- Løse spørsmålet der og da
- Gi et svar, ringe tilbake, bruke e-post

Hva kan servicetorga gjøre for å få tilflyttere til å komme og til å bli?

Forslag:

- Gjøre et bra førsteinntrykk

- Formidle stolthet over kommunen vår
- Bevisstgjøre for de fastboende om behovet for innflyttere
- Være ambassadører for regionen
- Presentere, fortelle om kommunen, spørre om interesser
- Avklare forventninger
- Må føle seg velkommen og sett
- Info om tilbud og aktiviteter
- Etablere "treff-punkt" for å etablere nettverk
- Jevnlige innflytter-møter
- Innflytterdager
- Infobrev/velkomstbrev
- Velkomstpakke
- Innflytterfadder
- Praktisk assistanse
- Oppfølging av infobrev
- Oppfølging av tilflyttere etter en tid
- Oppfylle det man har lovet
- Invitere til dugnad - oppmuntre lag og foreninger til å gjøre det

Vi avsluttet kl. 20.00 og hadde hatt en flott og utbytterik kveld sammen med mange gode innspill som vi kan jobbe med både regionalt og i hver enkelt kommune.

Med vennlig hilsen

Turid Hilde Gåsbakk
Leder for faggruppa servicetorg i Hallingdal.