

INTRODUKTION TILL ATT

ARBETA SOM GUIDE



Välkommen!

- I den här introduktionen får du en genomgång av grunderna i guideyrket. Du får en mängd praktiska tips på vad du ska tänka på, hur du lägger upp din guidning och hur du genomför den. Du får även frågor att fundera vidare på i varje avsnitt.

Lycka till!



MED FINANSIERING FRÅN



Materialet är framtaget av Visit Dalarna via projekt delfinansierat av:
Tillväxtverket, Falu kommun och Länsstyrelsen Dalarna.

Materialet får inte förändras, förvanskas eller mångfaldigas utan skriftlig överenskommelse med Visit Dalarna.

Innehåll: Utformat av Elin Alsiok och Gunilla Tegen, Visit Dalarna, tillsammans med Anna-Lena Söderlund Törnell, ordförande i Sveriges Guideförbund och ägare av företagen faluguide.se och Worldtrotter AB.

Textredigering: Jenny Asp textkonsult.

Foto: Anna Holm, Visit Dalarna (om inte annat anges).

Layout: Background AB.

1. ATT ARBETA SOM GUIDE

Vad är en guide? → 04

Vad gör en guide? → 05

Vad innebär uppdraget? → 06

Vem är gästen? → 07

Värdskap → 08

2. SKAPA INNEHÅLLET FÖR DIN GUIDNING

Gör först en skiss → 10

Hitta och forma innehållet → 11

Storytelling → 12

Använd alla sinnen → 13

3. HUR DU GUIDAR

Guidandet i praktiken → 15

Framförandet → 17

Kroppsspråk → 19

Hantera störande moment → 20

4. MER OM GUIDEYRKET

Branschen → 22

Marknadsföring och försäljning → 23

Hållbarhet → 24

Visit Dalarna → 25

KAPITEL 1

Att arbeta som guide



Vad är en guide?

En guide kan vara en guidebok, en skylt eller beskrivning som visar vägen eller instruerar. Här fokuserar vi på en person som visar något för andra.

Olika slags guider

- **TURISTGUIDEN** gör stadsvandringar eller kortare bussturer i ett område. Turistguiden har oftast en längre guideutbildning och är auktoriserad.
- **FÖRETAGSGUIDEN** kan jobba på ett företag och berätta om historia och tillverkning där.
- **BÅTGUIDEN** guidar under en båtresa, i kanot eller på en SUP.
- **NATURGUIDEN** är ute i naturen, vandrar eller berättar om en plats i naturen och om kulturlandskapet. De berättar ofta utifrån ett tema. Många naturguider har specialutbildning eller är certifierade naturguider.
- **MUSEIGUIDEN** guidar på ett museum, på en hembygdsgård eller vid ett större monument.
- **DESTINATIONSGUIDEN** är ofta en charterguide eller reseledare som tar emot semestrande gäster utomlands.
- **SKIDGUIDEN** leder turer på fjället på skidor.
- **RESELEDAREN** kallas ofta för guide, även om den rollen också reser med en grupp och leder själva resan.



Foto: Rania Rönntoft

FRÅGOR ATT FUNDERA PÅ

Vilka flera guider kan du komma på?

Vilken typ av guidning gör du?

Kan du tänka dig jobba som någon annan typ av guide?



Foto: Ki Eriksson



Foto: Jonna Eriksson



Vad gör en guide?

Arbetet som guide är mångfaldigt. Förutom att informera och berätta är du även värd och representant för platsen du guidar på. Du kan även underhålla, ta beslut och bygga kunskap.

- **SOM INFORMATÖR** upplyser du om vad gästen kan göra mer efter guidturen och tipsar om ett trevligt fik eller en intressant affär.
- **SOM KUNSKAPSBYGGARE** medverkar du till att bygga kunskap. Gästen får lära sig något nytt och ofta får även du som guide ny kunskap genom interaktion med gästen.
- **SOM UNDERHÅLLARE** kan du skoja, berättar skrönor eller sjunga. Gästerna förväntar sig att guidningen blir en trevlig stund.
- **SOM VÄRD** är du ambassadör för platsen du guidar på – och självklart för hela Dalarna. På ett positivt sätt framhåller du som guide det unika och intressanta med Dalarna.
- **SOM BESLUTSFATTARE** leder du besökarna framåt, genom det du berättar och genom platsen. Du måste fatta en mängd beslut för att det ska bli så bra som möjligt för gästerna. Vilken väg ni ska gå, hur länge du pratar och om något
- **SOM SÄLJARE** erbjuder du biljetter, souvenirer och kanske något att äta. Men du säljer också in din ort och upplevelsen av hela Dalarna. Kanske gör du det så bra att besökaren väljer att stanna längre i Dalarna.
- **SOM REPRESENTANT** representerar du din uppdragsgivare, platsen och hela Dalarna.

FRÅGOR ATT FUNDERA PÅ

Kan du komma på någon mer roll som guiden har?

Vilken roll tycker du är viktigast för dig som guide och på den plats du jobbar?

Är det någon roll du skulle behöva utveckla?

Vad innebär uppdraget?

Uppdraget som guide handlar om att ge besökarna de bästa förutsättningarna för en trygg och minnesvärd upplevelse. Det kan du göra på en rad olika sätt.

Var tydlig

- **SKAPA UPPLEVELSER.** Det är du som skapar förutsättningar för att dina gäster ska få en fin och minnesvärd upplevelse att ta med sig hem. Det är svårt att veta vad gästen har för förväntningar på den guideade visningen – ställ gärna frågor så ökar sannolikheten att det blir en positiv och minnesvärd upplevelse!
- **SE GÄSTENS BEHOV.** Ligg steget före och se till gästernas grundläggande behov, så att de har vad de behöver för att fokusera på guidningen. Berätta var toaletten finns, var de kan dricka vatten och var eventuella nödutgångar finns så att din gäst känner sig trygg. Har någon gäst svårt att gå, hjälp dem över trösklar eller diken. Ordna en stol om någon måste sitta ner.
- **SÄTT RAMARNA.** Du behöver hålla den avtalade tiden. Finns ingen tid bestämd, bestämmer du det och talar om det i början. Var även tydlig med andra förhållningsregler, så att gästerna vet vad som gäller.
- **GE ETT MERVÄRDE** genom att överraska, ge mer än vad som är förväntat och ge av dig själv, platsen och stunden. Det är det gästerna kommer att uppleva som minnesvärt.
- **LÄR GÄSTERNA NÅGOT NYTT.** Med din kunskap om platsen hjälper du dem att lära sig något nytt och att se på saker, ting och platser med nya ögon.
- **HÅLL SAMMAN GRUPPEN.** Se till att gruppen följer dig och samarbeta med dem så att allt flyter på. Har de med sig en ledare, stäm gärna av innan om det finns några speciella önskemål och problem.
- **LÖS PROBLEM.** Ibland uppstår situationer, elen kanske går eller en förbokad grupp är sen så de krockar med nästa grupp. Då är det upp till dig att lösa det på bästa sätt.
- **TÄNK SÄKERHET.** Sätt alltid säkerheten först. Ha tydliga regler och fall inte offer för grupptricket och ändra på dem.

FRÅGOR ATT FUNDERA PÅ

Vad innebär ditt uppdrag för dig?

Vad vill du att gästen ska känna och minnas efter att ha mött dig?



Foto: Per Bifrost



Foto: Per Eriksson

Vem är gästen?

Dina besökare kommer från alla möjliga platser, med olika bakgrunder, kulturer och i olika konstellationer. Och du behöver anpassa din guidning efter dem.



Foto: Julius Aszman



Foto: Birgitta Wahlberg



Foto: Sara Rönne

FRÅGOR ATT FUNDERA PÅ

Vilken typ av gäster tycker du är enklast?

Hur ska du förbereda dig för de gäster som är lite svårare att jobba med?

- **BLANDADE GRUPPER** innebär att försöka tillfredsställa så många behov och önskemål som möjligt.
- **FAMILJER MED MINDRE BARN** behöver du anpassa guidningen till, så att även barnen tycker det är roligt. Du kan ge dem uppdrag att bära något, räkna stolarna i huset eller visa bilder på föremål de ska hitta.
- **PAR SOM RESER PÅ EGEN HAND** har kanske varit på en stor mängd guidningar och har en stor förståelse om det du berättar om.
- **KOLLEGER FRÅN JOBBET** innebär ofta en brokig skara med olika grad av kunskap och intresse. Det kan vara svårt att hålla ihop en sådan grupp. Det gäller att kanske inte prata så ingående om ett ämne, om du märker att de hellre pratar med
- **BUSSRESENÄRER** är oftast mycket intresserade. De kan antingen känna varandra eller inte.
- **SKOLKLASSER** kräver en hel del förberedelse. Det är viktigt att lägga berättandet på deras nivå och om möjligt engagera dem med uppgifter, frågor och kanske funderingar.
- **GRUPPER MED ANNAN KULTURELL BAKGRUND** behöver få en mer ingående förklaring om vissa företeelser, samtidigt som du inte kan berätta för komplicerat. Fråga gärna hur de gör i sin kultur. Det här är ett perfekt tillfälle att ställa öppna frågor för att visa att du generöst vill dela med dig av din kunskap.
- **FÖRBESTÄLLDA GUIDNINGAR** kan innebära olika typer av grupper. Försök ta reda på fakta om grupperna innan de kommer, för att få en förståelse för deras behov.
- **GÄSTER SOM TALAR ANDRA SPRÅK** har kanske med sig en översättare. Tänk då på att prata med några meningar i taget så att de hinner översätta. Om översättare saknas, visa med dina gester istället. Tänk också på att även kroppsspråk kan tolkas på olika sätt, beroende på varifrån vi kommer.

Värdskap

Värdskap handlar om att skapa värde för gästen och att möta gästen på ett sätt som känns välkomnande och omsorgsfullt. Det påverkar hela gästens upplevelse. En nöjd gäst kommer gärna tillbaka och talar gott om besöksmålet, vilket påverkar hela Dalarna positivt.

Alla gäster har **OLIKA BEHOV, ÖNSKEMÅL OCH FÖRVÄNTNINGAR**. Därför finns det inget facit som passar alla. Fokusera på den enskilda gästen framför dig och se hur du kan få din gäst att känna sig sedd, hörd och bekräftad.

- **SE TILL HELHETEN.** Skriv gärna ett välkomstbrev innan gästen anländer och kanske även ett tack för uppdraget efter avslutad guidning.
- **PRESENTERA DIG** berätta att du är värd eller guide på platsen och berätta gärna om du bor i närheten.
- **VAR FÖRBEREDD.** Är belysningen tänd? Ligger broschyrer framme? Finns det nyplockade blommor? Är det rent och snyggt? Är toaletterna rena och upplåsta?
- **MÖT GÄSTERNA DÄR DE ÄR.** Ta inte för givet att de redan kan allt, men prata inte heller till dem som om de inte vet ett dugg.
- **HÅLSA DINA GÄSTER VÄLKOMNA.** Om det passar – ta i hand och hälsa, annars se varje person och hälsa dem välkomna. Fråga var de kommer ifrån. Du skapar en kontakt samtidigt som du får en känsla av deras kunskap om det du visar. Då vet du var du ska lägga ribban i ditt
- **VAR UPPMÄRKSAM PÅ** gästernas kroppsspråk och uttryck. Hänger de med i din berättelse? Får du dem intresserade? Lyssna då de vill berätta något, men försök att dämpa de som pratar för mycket. Det är du som guide som är ledaren.
- **SE DEN ENSKILDA GÄSTEN** och tänk på hur du kan få din gäst att känna sig sedd, hörd och bekräftad i sina behov och önskemål.
- **GE DEM GÄRNA EN** positiv överraskning. Kanske kan du bjuda på ett glas vatten om det är varmt, låta dem lukta på en blomma eller ta på en sten. Kanske ge dem ett litet vykort från platsen?
- **BJUD IN GÄSTERNA** i gemenskapen. Ställ frågor och se till att alla hör. Tänk på att alla människor vill bli sedda, hörda och bekräftade. Det är en del av värdskapet. Kanske kan de få göra någonting tillsammans som gör att



FRÅGOR ATT FUNDERA PÅ

Vad tycker du är det allra viktigast med att vara en god värd?

Tänk tillbaka på ett tillfälle när du blivit riktigt bra bemött. Vad var det som gjorde att du kände dig välkommen?

Foto: Erik Kälströms

KAPITEL 2

Skapa innehållet för din guidning



Foto: Jonna Eriksson



Foto: Per Bifrost

Gör först en skiss

I all guidning behövs ett innehåll. Ibland finns färdiga manus och ibland behöver du skapa ett själv. Som guide behöver du oavsett alltid vara påläst. Men vad ska du berätta om? Vad är viktigt för just den här platsen? Börja med att skissa upp vad du vill ha med.

- På många platser finns det **FÄRDIGSKRIVNA MANUS** som du kan utgå från. Det kan beskriva i vilken ordning ni går genom ett område, en gård eller en fabrik. Det kan också stå vad du ska berätta om på varje given plats.
- Givetvis ska du **BERÄTTA ALLMÄNT OM PLATSEN**. Och inte bara själva besöksmålet utan även det som finns runt omkring. Byn, samhället, skogen, sjön, vägen eller vad det kan vara. Sätt besöksmålet i ett sammanhang.
- En **BAKGRUND** måste finnas med. Vilken historia har besöksmålet? Vad händer idag? Vilka framtidsplaner finns det?
- Resten av innehållet **BEROR MYCKET PÅ BESÖKSMÅLET**. Finns det personer som kan knytas till platsen? Kan du berätta om naturen, näringar, samhälle eller traditioner? Glöm inte turismen.
- **FÖRSÖK ATT HITTA DE GULDKORN** som finns i din närhet. Vad som är vardag för dig kan vara exotiskt för någon annan. Visa hur stolt du är över besöksmålet, över bygden och över Dalarna.
- **EXAKTA UPPGIFTER ÄR SÄLLAN AV INTRESSE**, som årtal, antal invånare eller höjd på berg. Det blir snarare trist och tungt. Du kan nämna ungefärliga siffror, men ha givetvis de exakta uppgifterna tillgängliga om någon skulle fråga.
- Gör gärna paralleller till **GÄSTERNAS BAKGRUND**. Var har de varit innan de kom till dig? Vart ska de? Varifrån kommer de? Har de en annan kultur?



FRÅGOR ATT FUNDERA PÅ

Vad är viktigast att fokusera på i ditt innehåll på den plats du guidar?



Hitta och forma innehållet

Det finns många ställen där du kan hitta information till din guidning. När du har samlat in fakta får du sälla ut det du ska använda. Därefter kan du börja skriva ditt manus.

- Du kan **HITTA INFORMATION** på internet, där Wikipedia är en utmärkt baskälla. Om du vill gå djupare kan du leta i arkiven på Dalarnas museum och på Faluns stadsbiblioteks Dalasamling. Personalen hjälper dig säkert att hitta det du letar efter. Filmer, poddar och artiklar kan också fördjupa dina kunskaper. Men glöm inte att vara källkritisk!
- **SAMLA ALL INFORMATION** och sammanställ det så du har allt samlat för din guidning.
- När du hittat tillräckligt med material ska du **SKRIVA DITT MANUS**. Tänk på att det ska vara lättläst. Omfånget ska vara tillräckligt för att du ska ha en bra bas att stå på när du guidar.
- **SKRIV SÅ DETALJERAT SOM MÖJLIGT** och ta även med kringmaterial som kan vara bra att veta. Det du kan ta till om du behöver något extra att berätta
- **STUVA OM I MATERIALET** så att det hamnar i den ordning du kommer att guida.
- **SKRIV SEDAN NER STÖDORD**. Dessa kan du ha på ett kort i vykortsstorlek, om du behöver stöd i guidningen.

FRÅGOR ATT FUNDERA PÅ

Har du ett bra material redan?

Om inte, var känns det mest naturligt för dig att leta nytt material?

Storytelling

Storytelling handlar om att skapa en berättelse. En del av din guidning har säkert redan en berättelse inbakad. Storytelling följer en viss struktur där du medvetet kan locka fram skratt, överraskning och lite drama.

- Storytelling innebär att tala i bilder, så att gästen **SER DET DU BERÄTTAR OM**. Då använder vi en annan hjärnhalva än när vi lyssnar på ett tal.
- Som berättare följer du en **RÖD TRÅD GENOM BERÄTTELSEN**. Du väcker uppmärksamhet, framkallar spänning och avslutar överraskande.

*Motorn
i berättelsen*

HÖRNSTENAR I ALL STORYTELLING

1. NÅGON

Ett subjekt behövs, som lyssnaren kan identifiera sig med. Det kan vara en person, ett djur, kanske till och med en sak som får liv. Historien kanske handlar om mor i huset eller arbetaren på bruket. Beskriv personen med några ord. Kanske är det Selma Lagerlöf med sin stora hatt och frasande

2. MILJÖ

Var tilldrar sig händelsen? Berätta hur det ser ut, kanske var det under 1800-talet med elden som brinner i spisen eller hur det snöar kraftigt utanför. Selma Lagerlöf står kanske på sin balkong i Falun och blickar ut över Stora torget där tävlingen om Engelbrektsstatyn pågår. Genom detaljer får du i gång gästens inre öga.

3. DILEMMA.

Det är motorn i berättelsen och behövs för att det ska bli intressant. Det är oftast förbundet med miljön och skapar oordning. Kanske är oron stor i stugan för barnen har inte kommit hem i snöstormen, eller så kanske arbetaren har bråttom hem då hans hustru ska föda.

4. SLUT

Vad ska det mynna ut i? Med fördel berättar du ett överraskande slut, något kul eller kanske ett slut med sensmoral. När det gäller historien om Selma så är slutet nog att folket i Falun inte godtog det förslag som vann, utan krävde en helt annan staty.

FRÅGOR ATT FUNDERA PÅ

Har du en berättelse du brukar berätta?

Kan du få in alla momenten ovan?

Använd alla sinnen

När vi använder alla våra sinnen upplever vi mer och kommer även ihåg det bättre efteråt. Så använd både syn, hörsel, känsel, doft, smak och känsla i din guidning så långt det går.

*Top Visual
Priority*

- **SYNEN ÄR VÅRT STARKASTE SINNE.** Tänk därför på att börja med det gästerna ser först. Annars lyssnar de överhuvudtaget inte. På engelska kallas det TVP, Top Visual Priority.

- **FRÅGOR ATT UTGÅ FRÅN NÄR DU BERÄTTAR OM ETT FÖREMÅL**

VAD är det vi ser? Utgå från storlek, färg, plats, material, utseende och kännetecken om du vill.

VAR är föremålet exakt? Förklara så alla förstår.

VEM äger det eller har ägt det? Finns det en person involverad?

NÄR – Från vilken tid kommer föremålet?

VARFÖR är det så speciellt? Varför visas det här?

HUR har det hamnat här?

För att involvera övriga sinnen kan du skicka runt något gästen kan ta, lukta eller smaka på. **HUR KÄNNS DET?**



Foto: Tobbe Nilsson

FRÅGOR ATT FUNDERA PÅ

Kan du använda frågorna här bredvid för att beskriva något på den plats du guidar på?

Får du alla delar i en mening?



Foto: Juni Maria Strömberg



KAPITEL 3

Hur du guidar



Foto: Frans Björklund





Guidandet i praktiken

Både före, under och efter guidningen finns det en hel del praktiska saker att tänka på. Här får du några användbara tips för guidandet i praktiken.

*Fortsettning på
nästa sida*

→ 1. INNAN GUIDNINGEN

VAR TYDLIG I DIN KOMMUNIKATION och klargör vad du förväntar dig av deltagarna.

BÄR TYDLIG NAMNSKYLT – alla ska se vem som är ledaren!

KONTROLLERA att alla förstår och hör dig!

BERÄTTA OM NI SKA TA ALLA FRÅGOR under guidningen eller efter.

GÖR EN ÖVERSIKT över det du ska berätta om, hur ni ska gå och var ni ska träffas. Om det finns en översiktskarta – börja vid den, peka och förklara hur guidningen ska gå till.



Foto: Per Bifrost



Foto: Sara Röhme

→ 2. UNDER GUIDNINGEN

TAJMNING ÄR VIKTIGT! Anpassa guidningen efter var ni är och hur fort ni går eller åker.

BÖRJA ALDRIG PRATA innan alla har hunnit fram.

INLED MED EN KORT INFORMATION om det du ska visa.

STÅ HELST MED SEVÄRDHETEN BREDVID DIG. Då kan gruppen se både dig och det du berättar om. Kliv gärna upp på någonting när du har en större grupp.

FÖRESLÅ ATT GRUPPEN FORMAR EN HALVCIRKEL och att de som är kortare kommer längst fram.

VÄND ANSIKTET MOT GRUPPEN då du talar. Då hör de bäst.

→ 3. NÄR NI SKA TA ER VIDARE

GÅ MYCKET LÅNGSAMT och be även de längst fram att göra detsamma – annars är det svårt att hålla samman gruppen.

VÄNTA IN ALLA innan ni går över övergångsställen. Om bara halva gruppen kommer över, stanna på andra sidan och invänta de som blev kvar.

GÖR FLERA PAUSER EFTER VÄGEN, allt efter gruppens behov. Om ni behöver göra många stopp, ha gärna några extra ämnen att ta upp.

TÄNK PÅ ATT INTE HA SOLEN bakom dig, inte heller bakom gruppen.

ANVÄND HELA HANDEN OM DU SKA PEKA. Ficklampa eller laserlampa kan underlätta om du behöver peka på detaljer. Var noga med att skilja mellan höger och vänster. Om du ska visa upp något, tänk på att lyfta upp det högt så att alla ser.

OM NÅGON STÄLLER FRÅGOR, upprepa så att alla hör frågan och svara till alla.

HITTA SITTPLATSER om det är mycket du ska berätta. Gärna i skuggan om det varmt ute.

UNDBIK PLATSER MED MYCKET LJUD. Håll annars guidningen kort på platsen, och berätta mer innan eller efter.

→ 4. EFTER GUIDNINGEN

AVSLUTA ALLTID MED ATT TACKA för gästernas uppmärksamhet och önska dem fortsatt trevlig resa, god middag eller god natt. Och självklart välkomna tillbaka!



Framförandet

En bra komplimang till en guide är att den är entusiastisk och medryckande. Och det åstadkommer du i vad du säger och hur du säger det. I detta avsnitt går vi igenom själva framförandet.

→ 1. ANVÄND DIN RÖST

ANPASSA DIN RÖST - DEN ÄR DITT VERKTYG!

Variera rösten, tonläget och intonation så blir det mycket lättare att lyssna. Genom att betona vissa ord framhäver du dem.

TALA HÖGT, TYDLIGT OCH ARTIKULERAT.

Känner du att du har svårt att tala med stark röst kan det underlätta om du har en röstförstärkare.

TALA MED LAGOM HASTIGHET så att alla kan uppfatta det du säger. Om du pratar för fort har gästerna svårt att hänga med. Talar du långsamt tappar de fokus och intresse.

PRATA INTE FÖR LÄNGE I ETT STRÄCK utan ge gästerna andrum. Tystnader och pauser ger positiv energi i kommunikationen när du använder det på rätt sätt.

BERÄTTA MÅLANDE om det ni ser: "På höger sida ser ni det blänkande, nya koppartaket ovanför den vitkalkade stenvuren." Använd gärna humor och roliga anekdoter.

HA GÄRNA EN MINNESLAPP med som stöd, men läs aldrig innantill!

*Fortsättning på
nästa sida*





Foto: Julius Aspman



Foto: Sara Rönne

Krangla inte till det

→ 2. VAR TYDLIG

KISS – KEEP IT SHORT AND SIMPLE. Var kort och koncis, och undvik att veckla in dig i långa förklaringar eller komplicerade sammanhang.

KILL YOUR DARLINGS. Det är lätt hänt att fokusera för mycket på det du brinner för. Men kom ihåg att alla nog inte är lika intresserade. Håll det kort.

HOPPA INTE HIT OCH DIT i ditt berättande. Håll dig till det du talar om och tala färdigt om det. Ha en röd tråd.

HA SNYGGÅ ÖVERGÅNGAR och avsluta ett ämne med något som automatiskt leder in på nästa. ”Då har vi sett hur de hade det i köket och hur det kunde vara att laga mat på en järnspis. Apropå mat, nu ska vi kika in i skafferiet ...”

→ 3. INKLUDERA GÄSTERNA OCH VAR PROFESSIONELL

AKTIVERA GÄSTERNA. Ställ frågor. Det gör dem alerta, motiverar dem att tänka själv och väcker kanske nya perspektiv.

GÖR GÄRNA JÄMFÖRELSE med gästernas bakgrund eller något som gruppen upplevt tidigare under resan.

VAR NEUTRAL i ditt berättande och tala bara ytterst allmänt om religion och politik. Ha aldrig en egen åsikt och undvik att dras in i en sådan diskussion.



FRÅGOR ATT FUNDERA PÅ

Har du ett sätt att göra snygga övergångar på i ditt guidande? Försök annars att hitta ett sätt och träna in det.

Kanske kan du testa att göra dina din visning för en vän innan det är dags att möta gästerna? Be om tips och råd!

Kroppsspråk

Det du säger utgör endast en liten del av det du kommunicerar. Allt samspelar och ett tydligt och öppet kroppsspråk gör att gästen bättre förstår det du berättar om.

- **ETT ÖPPET KROPPSSPRÅK** är viktigt. Sträck på dig och rör aktivt på kroppen. Ha öppna händer, knäpp upp jackan, luta dig framåt, nicka och för upp hakan – allt detta visar att du är tillgänglig.
- **UNDVIK KROPPSSPRÅK SOM** korsade armar och ben, spända läppar, rynkad panna, bortvänd kropp, korsade armar och stå bakåtlutad. Detta signalerar att du är defensiv, nervös eller oemottaglig.
- **UNDVIK OCKSÅ GESTER** som att rynka pannan, leka med mynt eller smycken, plocka med ditt hår eller kläder, klia dig på nästan, bita dig i läppen, gnugga händerna eller luta dig mot något.
- **LEENDEN ÄR VÄLKOMNANDE.** Ser du glad och intresserad ut är det lätt för besökaren att lyssna.
- **NÄR DU HAR ÖGONKONTAKT** med var och en i gruppen känner dem sig sedda och lyssnar bättre. Du bör inte titta länge på en och samma person, utan svep med blicken över gruppen då och då. Stå så att alla kan se dig.
- **KLÄ DIG BEKVÄMT MEN PROFESSIONELLT** och tänk på att spegla din grupp i din klädsel. Skala bort stora smycken och iögonfallande klädsel som tar bort gästens uppmärksamhet från det du förmedlar.
- **HA GÄRNA FYSISK KONTAKT**, som att ta i hand, ta på axeln eller ryggen. Men var uppmärksam på att det kan vara kulturellt betingat och mycket personligt, där även små gester kan uppfattas mycket olika.

FRÅGOR ATT FUNDERA PÅ

Har du reflekterat över ditt eget kroppsspråk?

En god idé kan vara att filma då du guidar och sedan titta på filmen.

Hantera störande moment

En av dina uppgifter som guide är att skapa trygghet. Gästerna ska känna sig trygga och säkra. Ändå kan oväntade saker hända som stör guidningen. Då gäller det att ha en plan B, tänka kvickt och vara trygg i sitt handlande.

- **HA KOLL PÅ NÖDUTGÅNGAR,** första förbandslådan och
- **OM EN GÄST BLIR SJUK** behöver du ta hand om den sjuke på en gång. Få fram en stol som den kan sätta sig på, följ med den ut i friska luften om den saknar sällskap. Be de andra i gruppen att vänta där de är. Om det är allvarligt – ring 112 omedelbart.
- **OM EN GÄST BLIR ARG** behöver du visa att du har ansvaret och att det finns vissa regler som ska följas på platsen. Om gästen blir arg för att du inte kan svara på en fråga, får du säga att du är ledsen för det. Argumentera inte tillbaka.
- **IBLAND ÄR GÄSTER OVANLIGT FRÅGVISA.** När du inte kan svara på allt gäller det att med fattning försöka avvärja gästens intresse. Du kan säga: "Så intressant, det ska jag ta reda på mer om. Om du vill kan jag mejla det till dig". Ibland vill gäster framhäva sin kunskap genom att ställa svåra frågor. Då får du uttrycka att du är imponerad av gästens
- **OM GÄSTER HELA TIDEN PRATAR MED VARANDRA** och stör de andra måste du på ett fint sätt säga ifrån. Detta kan vara svårt och kan ibland bli lite otrevligt. Men det är du som guide som bestämmer.

*Hitta ditt
inre lugn* →



KAPITEL 4

Mer om guideyrket



Foto: Tommy Persson



Foto: Per Eriksson



Foto: Jonas Lindgren

Branschen

Besöksnäringen är en av de största näringarna i världen – och du är en del av den. Det finns oändliga möjligheter att verka, utvecklas och bygga nätverk inom besöksnäringen. Ett sätt är att göra studiebesök på andra besöksmål i din omgivning för att knyta kontakter.

→ **DET ÄR BRA ATT HA SITT EGET FÖRETAG.** Det blir lättare att skapa guidningar, skicka offerter och fakturera. Det ser också mer professionellt ut. Att starta ett eget företag idag är enkelt. Ett enskilt företag är den enklaste formen, som är knuten direkt till dig själv. På webbplatsen verksamt.se finns all information om hur du går tillväga för att starta ett eget företag.

→ **ETT ANNAT TIPS ÄR ATT VARA MEDLEM** i någon av de olika föreningar och organisationer som finns. Bli gärna medlem i Visit Dalarna som kan hjälpa dig på många olika sätt. Föreningen Dalarna Guide & Kultur ger många möjligheter till nätverkande och vidareutbildning för guider. Den lokala hembygdsföreningen ligger också nära till hands.

→ **DET FINNS ÄVEN MÅNGA UTBILDNINGSVÄGAR** att välja på. Om du vill bli auktoriserad Dalaguide kommer den möjligheten med jämna mellanrum. Det kan i sin tur leda till att du blir nationellt certifierad av Sveriges Guideförbund.

FRÅGOR ATT FUNDERA PÅ

Om du inte har eget företag idag, fundera på ett företagsnamn som passar din verksamhet.

Vilka föreningar finns på din ort som skulle kunna passa dig?

Marknadsföring och försäljning

Marknadsföring krävs för att dina gäster ska hitta dig. Det finns många olika sätt att marknadsföra sig på. Innan du skapar ditt erbjudande behöver du även fundera på vilket pris du ska sätta på din guidning.

- **ATT HA EN EGEN WEBBPLATS** är mycket bra, men kom ihåg att hålla den uppdaterad så att all information stämmer.
- **ALLA SOCIALA KANALER** som finns idag är också viktiga för att nå ut till olika mottagare och grupper. Använd med fördel foton i dina inlägg eller en kort inspelad film som ger mersmak för guidningen. Texten ska vara kort med det viktigaste först, som fångar intresset.
- **DU KAN ÄVEN DELA VIDARE** inlägg från uppdragsgivare, men tänk på att fråga först.
- **VIA VISIT DALARNAS DIGITALA EVENEMANGSKALENDER** kan du kostnadsfritt tipsa om dina guidade visningar.
- **ANVÄND DIGITALT BOKNINGSSYSTEM** för att få mer översikt och ge ett professionellt intryck. Detta kan Visit Dalarna hjälpa dig med.

- **NÄR DU SÄTTER PRIS** – ta reda på vad liknande guidningar och evenemang har för priser. Dina gäster behöver ta hänsyn till din kunskap, arbetet som ligger bakom din guidning och vad som ingår. Sälj inte dina guidningar för billigt – de ska täcka din lön och dina omkostnader. Är det någon annan som säljer dina guidningar behöver du räkna in provision i priset. Du kan ta hjälp av Visit Dalarna för att sätta rätt pris på dina guidningar

*En bild säger
mer än tusen ord*



FRÅGOR ATT FUNDERA PÅ

Om du själv ska marknadsföra din guidning, vilket sätt är då bäst för dig?

Vad är ett lämpligt pris för dina guidningar?

Hållbarhet

Hållbarhet är att tillfredsställa de behov vi har idag utan att äventyra kommande generationers möjlighet att tillfredsställa sina. Som guide kan du bidra till en hållbar besöksnäring på flera olika sätt.

- **UPPLYS GÄRNA GÄSTERNA** om hur de kan ta sig till platsen på ett hållbart sätt. Tipsa även om var de kan hyra cyklar på platsen.
- **INFORMERA OM VAD SOM GÄLLER** på platsen du guidar. Får gästerna gå överallt? Är det några speciella områden som är känsliga? Berätta gärna om allemansrätten för internationella gäster.
- **TA HÄNSYN TILL PLATSEN** och till människorna som bor där. Se till att du inte stör omgivningen och variera gärna turen om det är möjligt.
- **BERÄTTA GÄRNA OM LOKALA EXEMPEL** på hur andra arbetar med hållbarhet, som kommunen, regionen, företaget och föreningar.
- **VAR EN DEL AV LÖSNINGEN** genom att agera hållbart. Drick inte ur engångsmuggar, visa var gästerna kan sopsortera och tipsa dem om att fylla på sin vattenflaska istället för att köpa vatten.
- **ANVÄND LOKALA PRODUKTER**, tipsa om lokalproducerad mat och lyft lokala entreprenörer som gästerna kan besöka.
- **STÄM AV MED GÄSTERNA** efter guidningen och fråga om upplevelsen matchade deras förväntningar. Det är så du vet om gästen är nöjd med ditt värdskap.



Foto: Per Hagdahl



Foto: Tobbe Nilsson



FRÅGOR ATT FUNDERA PÅ

Vad är hållbarhet för dig?

Kan du bidra till att göra platsen du guidar på mer hållbar?



Visit Dalarna

Visit Dalarna är destinationsbolaget för Dalarna som besöksregion och har det regionala uppdraget att utveckla, marknadsföra och sälja besöksregionen Dalarna, nationellt och internationellt. Visit Dalarna driver även utvecklingsfrågor i samverkan med företag och organisationer.

→ **VISIT DALARNA ARBETAR TILLSAMMANS** med besöksnäringens aktörer så att de kan göra fler, bättre och hållbara affärer. Vi kommunicerar bilden av Dalarna som en attraktiv destination att besöka. Vår vision är: Norra Europas ledande och mest attraktiva besöksdestination som erbjuder välkomnande och äkta upplevelser året runt.

LÄS MER OM VAD VI KAN GÖRA FÖR DIG:
Se vårt erbjudande på besoksnaringdalarna.se

HAR DU NÅGRA FRÅGOR?
Mejla till oss på info@visitdalarna.se.



