

## **1.1 SLAO Liftvärd, en introduktion.**

Åka lift kan man göra på olika sätt, sitta i en stol, stå på ett rullband eller glida med skidor på snön. Oavsett om gästen som använder liften stiger på själv, tar liften upp till toppen och stiger av själva, så finns liftvärderna där för att hjälpa till, reagera och rådgöra om frågor eller problem uppstår.

Vi hoppas att du kommer att finna detta jobb spännande och roligt. Du kommer att få ny kunskap och det är människorna både de som använder liften och teamet runt liften som gör det här jobbet speciellt.

Som liftvärd har du mer kontakt med gäster än de flesta i personalen på en skidanläggning. Ditt bemötande och den hjälp du ger till gästerna är viktig för att skapa en god stämning och återkommande gäster.

En liftvärd jobbar aldrig ensam i en i liften utan måste alltid ha en driftledare eller dennes ställföreträdare på plats, som är den ytterst ansvariga för driften.

Här kommer du på ett enkelt och överskådligt sätt lära dig mer om liftvärdens arbete. Informationen på följande sidor ger dig en bra introduktion i arbetet.

Att arbeta på en skidanläggning är ett varierande och intressant jobb. Som liftvärd har du ansvar för att köra liften och hjälpa gästerna i liften och ser till att säkerheten följs av skidåkare och att allt fungerar kring liften. Liftvärderna arbetar främst utomhus och välkomnar skidåkare till liften och övervakar så att liften fungerar som den ska. Vissa dagar är det bättre väder och vissa dagar sämre. Det är ett arbete där du möter många typer av skidåkare, från små barn till vuxna, snowboardåkare och åkare med olika typer av åkredskap. En del åkare behöver hjälp och några positiva instruktioner hur dom ska stiga på liften.

Det kommer att finnas tillfällen då liftvärderna måste agera snabbt, för att säkerheten inte skall äventyras. Det betyder att liftvärderna har en ansvarsfull uppgift och att gästen kan lita på dig.

Någon som ramlar vid påstigningen, en liftbygel som släpar i marken. Situationerna kan snabbt växla. Du måste ha koll och agera för att undvika skada och fara.

Efter varje avsnitt har vi lagt in ett antal frågor som du ska besvara för att gå vidare. Detta för att du själv skall se om du uppfattat innebörden i det avsnitt du gått igenom.

Vi lägger stor vikt vid säkerhet och gästbemötande, samt den dagliga driften av liften. Statistiken visar att cirka 7 % av de skador som rapporteras från landets skidanläggningar sker i liften, antingen vid påstigning, avstigning eller under uppfart.

Syftet med denna utbildning är att förbereda dig på bästa sätt inför ditt arbete som liftvärd. Målet är att du ska ha kunskaper och kännedom i hur en liftskötare ska agera vid olika situationer.

Givetvis ska du ha en introduktion just på den speciella liften som du ska vara liftvärd för. Liftarna kan variera i modell, utförande och storlek. Den introduktionen ska ske av en driftledare som finns på skidanläggningen eller dennes ställföreträdare.

Efter genomgången utbildning ska du för att få ut ett intyg, svara på en enkät.

## **1.2 Liftvärdens ansvar och uppdrag**

Här kommer ett par punkter som är grundläggande för arbetet som liftvärd.

- Känna till regler för drift av en lift, hur du agerar när du snabbt behöver stoppa liften.
- Övervaka skidåkarna som kommer till liften genom att observera, ge råd och hjälpa dem när de skall stiga på eller av liften. Även vara uppmärksam på oförutsedda händelser, både vad gäller skidåkare och liftens drift
- Eventuellt neka tillträde till liften för skidåkaren som ej följer regler och bestämmelser.
- Att meddela driftledare angående händelser och förhållanden som eventuellt kan påverka driften.

### **Detta kan du tänka på vid kontakt med gäster!**

- Hjälpa skidåkarna vid på och avstigning.
- Sakta ner liften om det behövs.

- Stanna liften vid behov.
- Övervaka och observera vad som händer i och i anslutning till liften.

## **Driftledaren**

Driftledaren ansvarar för driften av liften. Driftledaren ansvarar också för att liftvärderna får instruktioner om hur liften ska skötas.

Innan liftvärderna startar liften ska liftvärderna fått klartecken från antingen liftskötare eller driftledare.

## **Att tänka på som Liftvärd**

- Titta på skidåkarna när dom stiger på liften.
- Lämna inte en lift oövervakad.
- Hjälp gästerna att stiga på liften om det behövs.
- Förbered dig på att agera, kanske sakta ner eller stanna liften för att minska risken för olyckor vid påstigningen/avstigningen.
- Underhåll påstignings/avstigningsområdet genom att skotta eller kratta för att det skall vara så enkelt som möjligt för gästen att kliva på liften.

## **Detta kapitel har följande avsnitt.**

- 2.1 Säkerhetsbestämmelser och rekommendationer för åkning i lift
- 2.2 Skyltar vid liften
- 2.3 Vanliga olycksorsaker vid liftar
- 2.4 SLAO:s Lilla Gula, "Viktigt att veta om lift och utförsåkning".
- 2.5 Skidåkare som behöver hjälp att stiga på liften
- 2.6 Funktionell skidåkning och godkända åkredskap
- 2.7 Testa dina grundläggande kunskaper om säkerheten

### **2.1 Säkerhet och rekommendationer vid liftåkning**

En av de viktigaste uppgifterna som en skidanläggning har är att erbjuda en säker skidåkningsprodukt. En skidanläggning ska följa dom regler och bestämmelser som är utfärdas av myndigheter och branschen.

Som liftvärd ska man ha kännedom om dessa regler. Dom finns att läsa om i SLAO:s Lilla Gula, i Handboken för lift och pistpersonal och på SLAO:s hemsida.

SLAO:s lilla gula innehåller skipassbestämmelser enligt dom allmänna villkoren.

- Affisch och dekal av denna ska anslås där skipass säljes.
- Foldern SLAO:s lilla gula ska finnas tillgänglig där skipass säljs och bör delas ut till alla skidåkare.

Nedanstående situationer och händelser kommer du som liftvärd att träffa på i ditt jobb. Ta reda på vad just din anläggning har för policy i vissa frågor när det gäller säkerhet i liftar och i anslutning till ditt jobb.

1. Vid skid- och stolliftar finns oftast en speciell ingång för skidskolor. Elever får ej gå in själva via den speciella ingången och bryta kön om inte skidinstruktören samtidigt är med.
2. Du som liftskötare hjälper första hjälpen-ansvarig personal på anläggningen eller skidpatrullen om du sett en olycka i liften. Ni fyller i en skaderapport tillsammans.
3. SLAO rekommenderar att skidåkare i anläggningarna använder CE-märkt hjälm.
4. Åkaren är ansvarig för sin utrustning. Det är åkarens ansvar att utrustning inte kan tappas eller på annat sätt kan skada andra personer, liftarna eller andra faciliteter. Snowskate, snowbike, snowsurfer och liknande ska ha fångrem.
5. Funktionell skidåkning i olika former välkomnas och stöds av medlemmarna så långt som möjligt. Se vidare avsnitt 2.5
6. Synskadade skidåkare med ledsagare ska använda gul reflexväst med samt Ledsagare. Skylt som upplyser om att synskadade finns i anläggningen bör anslås i liftgatan vid påstigningen.
7. Som liftskötare kommer du att få bekanta dig med andra åkredskap utöver skidor och snowboards. Ta reda på via din driftledare vilka åkredskap som är tillåtna just i din anläggning. Åkredskap förutom skidor, snowboard, typ Snow Bike, Snow Skate e d, skall vara CE märkta.
8. Vid påstigning av stollift ska du som liftvärd ha uppsyn över stolarna när åkarna sätter sig i dem. Det är framför allt barn som inte hinner sätta sig ordentligt till rätta.
9. Påstigning släplift. Släplift ska under drift alltid vara bemannad vid dalstationen. Dispens från detta vid t ex Tv-övervakning kan endast ges av ackrediterat kontrollorgan.

## **Händelser vid liftar.**

Vid släpliftar sker ibland händelser som kan skada gästen. Stoppa liften om det finns risk att gästen kan skadas eller på annat sätt hamnar i problem. Här kommer några exempel.

- Jämnstora personer på samma lift. Gäster med olika längd som åker i par kan vara svårt för ovana skidåkare. Det bästa är om jämnstora personer åker med varandra.
- Ingen tvåmansbygel mellan benen. Det är inte tillåtet att åka med en tvåmansbygel mellan benen. Om åkaren faller kan det vara svårt att komma loss och skidåkaren blir hängande liftbygeln. Stanna liften och be åkaren åka på endera sida av liften.
- Häng inte efter bygeln. Att hänga efter bygeln kan medföra olycksrisk. Vid branta och långa liftar orkar inte åkaren hänga kvar utan utgör oftast en risk för de åkare som kommer efter. Om du ser detta stanna liften och se till att åkaren kommer av på ett säkert sätt.
- Linurspårning. Om en gäst åker sick-sack i liftgatan kan det orsaka urspårning av liftvajern. Medbringaren dras kraftigt inåt och slår i rullbatteriet eller utåt bort från liftstolpen och kan orsaka linurspårning. Stoppa liften, berätta för åkaren att sick-sack åkning är förbjudet.
- Lämna avstigningsplatsen direkt. Uppmana gästen att lämna avstigningsplatsen genast och inte stanna kvar och stå i vägen för bakomvarande åkare. Att släppa bygeln för tidigt, framför en stolpe, kan orsaka både skador på liften och andra skidåkare.

## **Detta kan hända om bygeln fastnar i en stolpe.**

- Bygeln hänger kvar i stolpen.
- Bygeln kan orsaka linurspårning.
- Bygeln fastnar i den tomma nedåtgående medbringaren.

## **Om en åkare missköter sig upprepade gånger, stoppa liften och tillkalla skidpatrull eller driftledare.**

Vanligaste olycksriskerna vid stolliftar.

- Att åkarna inte kommer på plats vid påstigning tillräckligt snabbt.

- Att åkarna distraheras av att göra andra saker samtidigt som de ska kliva på stolliften.
- Att åkarna inte följer sin position, utan knuffar ur någon åt sidan, utanför stolen.
- Att barn inte når upp till stolen, utan måste lyftas upp.
- Att barn och ungdomar leker i stolliften och tappar kontrollen över sin säkerhet.
- Att skidspetsarna inte hålls upp vid avstigning.
- Att åkare inte lämnar avstigningsplatsen tillräckligt snabbt och står i vägen för andra skidåkare som kommer i stolen bakom.

### **Om någon blir skadad.**

Oftast går det bra vid liftincidenter, hastigheten är i regel låg och gästen kan själv resa sig och ta nästa stol eller liftbygel. Om någon är allvarligt skadad, följ de här stegen.

1. Tillkalla skidpatrull eller någon som kan första hjälpen.
2. Beskriv för skidpatrullen eller sjukvårdskunnig person vad som hänt.
3. Kontakta driftledare.
4. Skidpatrullen skriver sedan en egen skaderapport med information dom fått från liftvärderna.
5. Skaderapporten fylls i av Skidpatrull men kan även fyllas i av liftpersonal, läkare eller annan person.

### **SLAO:s Lilla Gulla, Viktigt att veta om Lift och Utförsåkning**

I SLAO:s lilla gula hittar du allmänna bestämmelser, åk- och liftregler, tips m.m. kort sagt allt som är viktigt att veta om lift- och utförsåkning. Som liftvärd skall du alltid ha för vana att ha ett par foldrar av SLAO:s lilla gula i fickan. Det kommer alltid upp frågor om olika regler och bestämmelser som skidåkaren undrar över och då är det bra att direkt ta fram foldern och läsa vad som gäller.

Du som liftvärd behöver sätta dig in i de regler och bestämmelser som gäller för liftåkaren i första hand, dels för att det kommer många frågor om dessa, samtidigt som liftvärderna bör känna till vilka regler som gäller i direkt anslutning till sin arbetsuppgift, så att en säker påstigning, uppfart och avstigning kan ske.

## **Skidåkarens säkerhetsregler för lift**

- Följ alltid skidanläggningens anvisningar som beskriver hur liftåkningen ska gå till.
- På- och avstigning får ske endast på anvisad plats.
- Lämna avstigningsplatsen omgående.
- Bär inte löst hängande halsduk, snoddar, rem och dylikt som kan fastna i liften eller utrustningen.
- Snowboardåkare ska ha en fri fot i liftköfålla, vid påstigning och uppfärd med släp- eller stollift.
- Sick-sack åkning är inte tillåten vid liftuppfart.
- Åk inte gränsle på liftbygeln.
- Släpp alltid liftbygeln rakt under linan och aldrig framför en liftstolpe.
- Vid fall i liftspåret lämna det genast och åk/gå med stor försiktighet till närmaste nedfart alternativt hasa/gå ned vid sidan om liftspåret.
- Skipass är personligt och får inte överlåtas.

I SLAO:s lilla gula, får gästen information och regler kring åkning i liftar och nedfarter.

## **Här följer några tips om hur du kan hjälpa skidåkare i liften.**

### **Nyborjare i alla åldrar**

- Nyborjare brukar ha det lite svårare att ta sig fram till påstigningsplatsen. Var extra uppmärksam och sänk eventuellt farten på liften.
- Om du ser att någon är nyborjare, så prata med dem, få dem att slappna av.
- Gör vad du kan för att undvika att stressa och/eller generera gästen.

### **Hjälp till personer med funktionshinder**

#### **Hjälp i liften**

Personer med olika typer av funktionshinder kan behöva din hjälp för att komma på och av liften. Oftast vet dom själv hur dom vill bli hjälpta.

Ofta kommer de med en medhjälpare eller vän som känner till hur det går till att kliva på liften och hjälper dem. Men för säkerhets skull, fråga om du kan vara till hjälp.

Stanna liften om du är osäker på om skidåkaren kan kliva på och av liften på ett säkert sätt. Fråga först, och bestäm sedan vad du gör. Din driftledare kan visa dig hur du hjälper skidåkare med olika typer av funktionshinder och deras utrustning. Det finns ett antal modeller av utrustningar för funktionell skidåkning.

Skidåkning är en idrott som enkelt inkluderar utövare med och utan funktionshinder på samma arena samtidigt.

### **Skipass**

Om en åkare inte kan åka på egen hand utan är i behov av en ledsagare/medåkare, ska intyg/bevis uppvisas för att medåkaren/ledsagaren ska erhålla ett kostnadsfritt skipass. Medåkare/ledsagare, när sådan krävs, har rätt till ett kostnadsfritt skipass med samma giltighetstid som det skipass skidåkaren med nedsättning har köpt, förutsatt att båda har aktuella licenser.

För skicart ska alltid giltig licens uppvisas. Då erhåller den medåkare som finns angiven på licensen ett kostnadsfritt skipass. För åkare med funktionsnedsättning gäller ordinarie skipass.

Om en åkare inte kan åka på egen hand utan är i behov av en ledsagare/medåkare, ska intyg/bevis uppvisas för att medåkaren/ledsagaren ska erhålla ett kostnadsfritt skipass.

Medåkare/ledsagare, när sådan krävs, har rätt till ett kostnadsfritt skipass med samma giltighetstid som det skipass skidåkaren med nedsättning har köpt, förutsatt att båda har aktuella licenser. För skicart ska alltid giltig licens uppvisas. Då erhåller den medåkare som finns angiven på licensen ett kostnadsfritt skipass. För åkare med funktionsnedsättning gäller ordinarie skipass.



## **Liftvärd del 3**

I del 3 går vi bland annat igenom liftens delar, problem som kan uppstå och daglig tillsyn.

### **3.1 Olika typer av liftar och dess konstruktion**

Det finns olika typer av liftar. Nedan ska vi kort berätta om det och dess konstruktion.

- Stollift och linbana
- Skidlift
- Smålift (replift eller med handtag)
- Rullband

#### **Skidlift (Släplift)**

Vanligaste typen som har bygel, T-bygel (kort eller lång) samt med knappbygel (tallriksbygel) kort eller lång.

På en bygellift (T-bygel) åker man två och två och får normalt hjälp av liftvärden att stiga på. Det finns även liftbyglar som är längre och här är det i huvudsak självbetjäning som gäller. Sen finns tallriksliftrar där man åker en och en.

#### **Rullband**

Ett transportband som är mycket enkelt att åka på. Både för barn och nybörjare i skidskoleområden och barnområden. Kräver ingen hjälp av en liftvärden, men övervakning.

#### **Så fungerar liftar**

Det spelar ingen roll vilken typ av lift du jobbar med, principerna är desamma bara liftypen och installationen och dess användningsätt är olika. Be att få instruktioner av driftledaren för den speciella liften du skall jobba med.

Skidliftars design, konstruktion, underhåll samt drift är reglerade enligt bestämmelser som Boverket tagit fram.

Dessa bestämmelser och delar därav, är anledningen till den här introduktionen för att hjälpa dig att förstå den utrustning vi använder och de rutiner vi följer för att minska risken av problem och skador och att vi driver våra liftar så säkert som möjligt både ur arbetsmiljösynpunkt och att vi transporterar våra skidåkare på ett säkert sätt.

Stolliftens drivanordning med växellåda och bromsar kan antingen vara placerade vid bergstation eller vid dalstationen, en skidlift har alltid driften vid dalstationen.

Stolarna/liftbyglarna som sitter fast på vajern med ett pendellarm och linklämma går runt vändhjulet (dalstation) och sedan upp igen via ett rullbatteri för att fortsätta upp via ett antal liftmaster och sedan till avstigningsplatsen (bergstationen)

## **Här ska vi kort berätta om hur en lift fungerar.**

### **Liftens drivsystem.**

För att driva runt vajern med stolar eller medbringare, krävs en motor som antingen kan vara installerad i dal- eller bergstationen. Tillsammans med motorn finns på stolliftar även en motor för nöddrift, bromsar samt en växellåda. En släplift har alltid driften vid dalstationen.

Elmotorn går på höga varv, som sedan växlas ner i växellådan. En servicebroms håller liften still, när man tryckt på Stoppknappen. Om strömmen som försörjer liften med el slås ut, kan en nöddriftmotor, oftast en dieselmotor, kopplas på (gäller bara stolliftar), som används för att lasta av liften med skidåkare.

När vändhjulet börjar rulla, drar den vajern med sig runt liftens sträckning. När du som liftskötare trycker på normal Stanna-knapp eller trycker på ett nödstopp, stannar motorn och liften stannar, samtidigt som servicebromsarna slår till och ser till att liften har bromsat ordentligt.

### **Längs liftlinan**

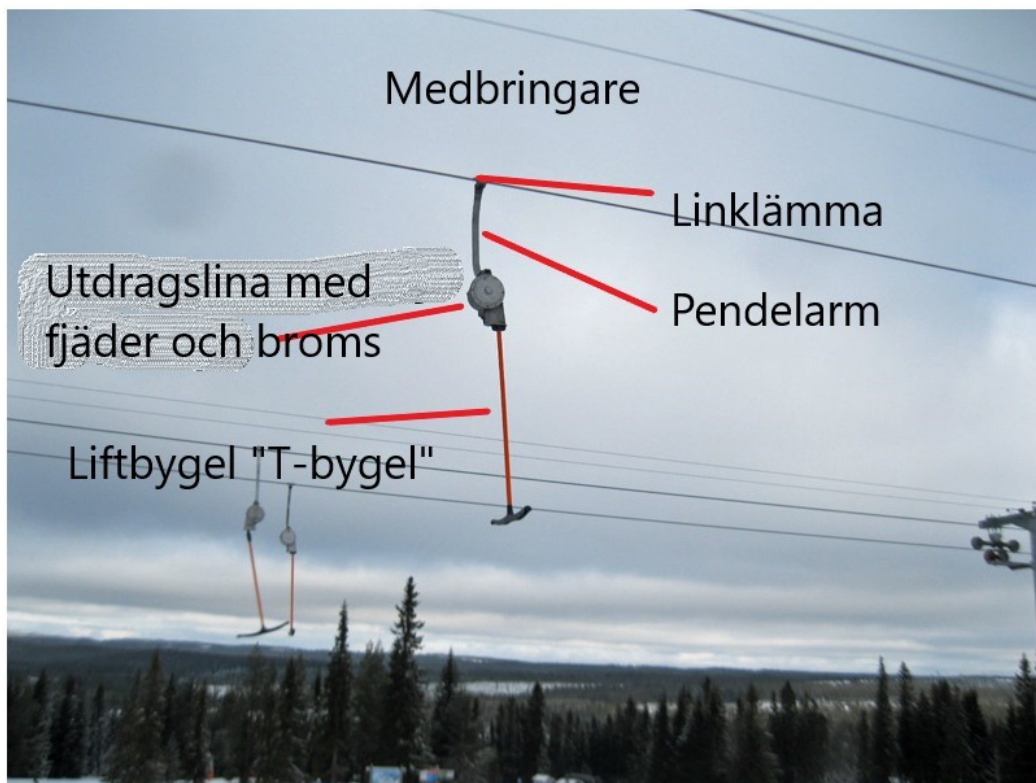
Mellan dal- och bergstationen finns ett antal liftmaster, där det sitter rullbatterier (2-8 hjul efter varandra), vilka hjälper vajern att hålla sig i sitt spår. Varje rullbatteri (på uppåtgående och nedåtgående sidan av masten)

finns en urspårningssäkring, som är till för att stanna liften om vajern skulle hoppa av rullbatteriet.

Om du åker i liften, titta efter rullbatterier i masten där vajern inte ligger i sitt normala centrum av rullbatteriet och lyssna efter missljud. Rapportera alltid om du ser något ovanliga till din driftledare. Stanna liften om det är nödvändigt, för att minska risken till ett större problem.

Stolarna och medbringarna med liftbyglar, sitter fast med en linklämma i vajern och kommer normalt var ca var sjunde sekund in i vändhjulet vid normaldrift. Den tiden räcker för de flesta skidåkare att förflytta sig till påstignings- eller från avstigningsplatsen. Om man saktar ner liften blir det ännu mer tid för att stiga på eller av.

Det är viktigt att du känner till de olika delarna på en lift för att förstå instruktioner från din driftledare på skidanläggningen och så att du samtidigt kan förstå och rapportera tillbaka med rätt benämning på delar av liften, vid eventuella fel. Likväl är det bra om du känner till andra uttryck, som inte bara berör delar på en lift.



### **Eventuella fel när liften är i drift**

**I detta stycke ska vi berätta om olika saker som kan påverka driften av liften.**

På liftar, liksom all annan mekanisk utrustning, kan det uppstå problem. Normalt är dessa inte så allvarliga, men de förorsakar avbrott som kan drabbar skidåkarna.

Lyssna och titta efter eventuella fel när liften är i drift. Om du hör eller ser något som kan vara tecken på att liften inte betar sig som den ska, stanna liften och kontakta driftledaren och rapportera vad du upptäckt.

Om det uppstår problem med utrustning som tillhör liften, stanna liften först, därefter begär hjälp.

### **Olika andra typer av problem**

Linklämman som stolen eller medbringaren sitter fast med i vajern har rört sig och avståndet mellan två stolar och medbringare har ändrats. Notera vilket nummer stolen eller medbringaren har och rapportera dina iakttagelser.

Liftvajern ligger fel eller "spårar" inte rätt i rullbatteriet och orsakar eventuellt ett skrapande ljud, meddela vad sett, vid behov, stanna liften.

El-problem. Om du upptäcker avbrott på säkerhetskretsarna på en lift ska du tillkalla hjälp. Alla manuella brytare som reglerar säkerhetskretsarna ska kontrolleras och återställas för hand. Dessa finns vanligtvis vid spännvagnen vid vändhjulet, motvikten, samt överfartsskyddet.

## **Problem orsakade av vind, snöfall och kyla**

### Hård vind.

Vinden kan göra att stolarna gungar i sidled och kan, i värsta fall, gunga in i en liftstolpe. Vid hård vind kan även det uppstå problem för stolen att på ett bra sätt gå in i vändstationerna. Vindriktning är lika viktig som vindstyrkan. En vind som blåser tvärs liften är mer problematisk, än den vind som blåser längs med liftgatan, då stolarna gungar från sida till sida. Om du upplever stark vind, kontakta driftledaren. Sakta ner eller stoppa liften tills de starka vindbyarna är över. Kontrollera med din driftledare.

### Snöfall.

Snö är underbart för skidåkarna men kan vara ett problem för de som arbetar i liften. Snö ska tas bort från påstigningsplatsen och avstigningsplatsen och runt portalerna som läser av skipass men även vid andra platser kring liften där gäster vistas. Påstigningsplatsen skall hållas rena så att gästerna kan se markeringarna i snön, skyltar nät eller annan information som är viktig för gästen. Stolarna/liftbyglarna skall med fördel borstas från snö när tillfälle ges.

### Stark kyla.

Stark kyla kan vara ett problem både för gäster och personal såväl som för vår mekaniska utrustning. Viktigast är att vara klädd för kyla och förbereda

för det, både för dig som arbetar i liften och även för gästernas. Som liftskötare bör du också försöka hålla utkik på tecken av frostsador på gäster och kollegor. Om det blir för stark kyla, kontakta driftledaren som beslutar om liftarna ska stängas eller ej.

### **Här följer några fler delar du ska vara uppmärksam på under ditt arbetspass**

- Att bygelns gång runt vändhjulet går på ett bra sätt
- Att inga missljud hörs från maskineriet
- Att inga trasiga liftbyglar kommer släpandes i snön på väg ner.
- Att du skottar till påstigningsplatsen vid jämna mellanrum.

### **Rutiner i övrigt**

- Att du börjar dagen med att hjälpa till med den dagliga kontrollen, i de delar där du har behörighet att göra det, och att du assisterar driftledaren vid denna kontroll.
- Att du förbereder köfällor och påstigningsplatsen, genom att sätta upp nät eller skotta snö.
- Att du har radiokontakt med din driftledare och eventuella sjukvårdare, vid händelse av incidenter av olika slag.
- Att du meddelar driftledaren vid förändringar i driftförhållanden, såsom vind och kyla mm.
- Att du avslutar dagen med att förbereda för nästa dag, genom att se över påstigningsplatsen och köfällor
- Att du eventuellt flyttar på avspärningar så att pistmaskinerna kan göra i ordning runt påstigning och nedre delen av nedfarten.

### **Daglig tillsyn, rutiner kring skidliftar**

#### **I detta avsnitt ska vi titta på vad för uppgifter du som liftvärd har vid skidliften.**

Som liftvärd ska du assistera vid den dagliga tillsynen innan skidåkare släpps på. Den dagliga tillsynen ska utföras/ansvaras av driftledare som också berättar vad du har för arbetsuppgifter.

Om skador upptäcks eller anmärkningar görs vid den dagliga kontrollen får banan öppnas för trafik eller driften fortsätta, endast efter tillstånd av driftledaren.

Som liftvärd ska du ha en överblick av köfällan till skidliften och se om det är några som behöver speciell hjälp. De flesta åkare kan klara sig själva men en hälsning eller ett förslag från dig är alltid välkommet inte minst får de din uppmärksamhet.

Då och då ska du se upp över liftspåret och se hur åkarna klarar sig. Om du upptäcker någon som har ramlat eller håller sig fast och släpar sig upp, stanna liften för att minska risken för eventuella skador.

Blicka tillbaka över köfällan och se om det är någon gäst som behöver hjälp.

Även om instruktioner finns längs köfällan, hur man använder skidliften, var beredd att ge en muntlig information eller även att hjälpa skidåkaren om denne har svårt att kliva på.

Försök att vara förberedd att sakta ner eller stanna liften. Det är bra om manöverpanelen finns alldeles intill dig vid påstigningsplatsen. Vi kan inte skydda skidåkarna från problem som de själva orsakar, men vi kan stanna liften när vi ser problem.

Genom att prata med åkarna, fångar du deras uppmärksamhet. Säg, "Hej!" eller något annat vänligt till gästerna. Du kan fråga om de har åkt i liften förut? När du pratar med åkarna så fångar du deras uppmärksamhet och hjälper dem att fokusera på påstigningen av skidliften.

Att signalera eller vinka med händerna kan också hjälpa till att dirigera åkarna till påstigningsplatsen. Du kan be dem stanna upp och vänta, eller snabba på för att komma fram till påstigningsplatsen.

### **Daglig stickprovskontroll av liftskötare**

Stickprovskontroll ska göras dagligen under drift. Kontrollen ska minst omfatta:

- På- och avstigningsplatser samt liftspår och köfällor. Behövliga justeringar görs omgående. Komplettera med mer snö alternativt ta

bort snö. Jämna till så att påstigningen har rätt höjd till liftbygel eller stol.

- Spänning och ström till drivenheten. Detta gäller inte mindre liftar som saknar mätinstrument.
- Signalanordning samt eventuell högtalaranläggning för stollift.
- Drivenhetens gång, samt vändskivor och rullar i berg- och dalstationerna.
- Vindmätarens funktion, vid liftar och linbanor med sådan utrustning.
- Att åkare i liften följer angivna åkinstruktioner.

Påstigning av skidlift, med T-bygel. "Vänta här" skylt bör sättas upp, skidåkaren glider sedan fram till en "Stanna här skylt". Någon typ av markering bör sättas upp för att åkarna ska veta var dom stå för att stiga på liften. Notera påstigningsplatsens markering och höjd i förhållande till liftbygeln.

### **Inställande av driften**

Driften ska inställas om vädret är sådant att driftsäkerheten äventyras och fara för de åkande kan uppstå, t ex genom snöbrist, snöoväder, hög vindstyrka, kyla eller dimma. Innan driften upptas igen ska det genomföras en provkörning.

Om liften går baklänges genom att bromsen eller backspärren är ur funktion får liften inte köras. Först sedan man avhjälpt felet eller justerat bromsen får liften åter användas.

Under arbetsdagen ska man hålla ett speciellt öga på utdragslinan på medbringaren. Linans knutna ändar är särskilt belastade och måste knyts om efter en tid, beroende på hur mycket liften är i drift.

### **Speciella driftinstruktioner**

Liftvärd får inte lämna dalstation så länge liften är i drift. Vid allvarligt fel eller störningar i driften tillkallas driftledaren.

Vid fara ska liftens hastighet minskas eller omedelbart stoppas.



Upptäcks skada eller felaktighet som kan äventyra säkerheten ska driften stoppas och ej återupptas förrän skadan eller felet avhjälpas. Skadat material eller utrustning ska ersättas eller repareras. I förekommande fall rapporteras till driftledaren.

Säkerhetssystemen får ej förbikopplas eller sättas ur funktion så länge liften är i drift.

På- och avstigningarna samt köfällor ska iordningställas med snö och jämnas till så att rätta höjder och lutningar justeras. Detta är speciellt viktigt vid temperaturväxlingar med blötsnö och kallsnö. Det är svårt att justera och tar mycket lång tid att åtgärda på morgonen innan öppning, om det har varit kallt under natten. Gäller alla typer av liftar.

## **Olika typer av småliftar**

### **På skidanläggningar kan det finnas fler modeller av småliftar**

- Smålift med handtag
- Replift
- Rullband

Dessa småliftar är populära och tar gäster till toppen av backen. Företrädesvis finns dessa i nybörjarområden och skidskoleområden.

#### Smålift med handtag och replift

Vid påstigningsplatsen tar åkaren tag i repet eller handtaget (medbringarhandtaget), beroende på vilken typ av smålift det är. Åkarna håller i sig hela vägen upp till toppen av liften och håller sig i liftspåret. När de kommer upp på toppen, svänger åkaren ut från liftspåret och släpper taget från repet eller handtaget. Sen glider åkaren iväg ut ifrån liften och stannar för att göra sig redo att åka ner i nedfarten. Vid smålift med handtag kan åkande i regel antingen hålla fast i handtaget eller placera handtaget bakom ryggen. På vissa handtag finns också en mindre tallriksbygel monterad. Det innebär att man kan sätta den mellan benen när man åker upp.

#### Rullband

Rullband behöver enligt bestämmelserna ingen övervakning av en liftvärd, en skidanläggning kan bestämma själv om bemanning och övervakning. Den ska dock kunna stoppas och startas från en bemannad övervakning. Gästen glider fram och upp på bandet och står hela tiden still till avstigningen. På avstigningen skall det vara preparerat med snön, så att åkarna glider av bandet på ett enkelt sätt.

Så här kan det se ut när gästen åker i liften.

I en smålift ser du i regel från påstigningen till avstigningen. Du har start och stoppanelen bredvid dig, beredd att stoppa småliften om en åkare till exempel ramlar av eller får andra problem. Småliften kan startas när situationen är uppklarad och skidåkare är redo att fortsätta.

Åkarna tar tag i repet eller handtaget och åker upp längs liftspåret mot toppen. Några kanske ramlar på vägen upp och om de fortfarande befinner sig i liftspåret, bör du stanna småliften för att undvika problem för andra åkare. När åkarna når toppen, svänger de ut och glider ut i backen. Om åkaren har fastnat på något sätt och glider in i överfartslinan, stannar liften. Men om du ser vad som håller på att hända, reagera snabbt och kanske stanna liften så snart som möjligt för att minska risken för skador.

Var alltid behjälplig

Som liftvärd ska du ha en överblick av köfållan till småliften och se om det är några som behöver lite extra hjälp. De flesta åkare kan klara sig själva medan vissa behöver hjälp med liften.

Då och då ska du se upp över liftspåret och se hur åkarna klarar sig. Om du upptäcker någon som har ramlat eller håller sig fast och släpar sig upp, stanna liften för att minska risken för eventuella skador.

Blicka tillbaka över köfållan och se om det är någon som behöver hjälp.

Även om Instruktioner finns längs köfållan, hur liften ska användas, var beredd att ge muntlig information eller även att hjälpa skidåkaren om denne har svårt att kliva på.

Försök att vara förberedd att sakta ner eller stanna liften. Att manöverpanelen finns alldeles intill dig vid påstigningsplatsen.

Håll uppsikt över område

Lämna aldrig småliften under tiden den är under drift liksom du inte skall göra vid någon lift. Om du behöver lämna liften, stanna liften.

## **Liftlexicon**

**Nedan finns ett lexikon om vad som är viktigt för dig att känna till**

### **Skidlift**

Med skidlift avses en linbaneanläggning där personer försedda med lämplig utrustning transporteras med släpanordningar (T-bygel för två personer) som löper och/eller bärs upp med hjälp av master och vajer. Här ingår även knapp- eller tallrikslift som har liftbyglar med knappbygel eller tallriksbygel. Här åker man endast en och en.

### **Smålift**

Med smålift avses enklare typ av skidlift. Draglinans uppåtgående part förutsätts ej vara uppbyren av mellanstolpar och linrullar samt vara belägen i midjehöjd.

### **Maskineri**

Motor, växellåda och bromsar som driver vändhjulet.

### **Liftstolpe**

Kallas även mast. På liftstolpen finns två rullbatterier, en för uppåtgående och en för nedåtgående draglinan. Rullbatteri kan bestå av två till flera hjul, beroende på vilken belastning draglinan utgör vid full last.

### **Rullbatteri**

Flera hjul som sitter tillsammans i en upphängning på liftstolpen.

### **Vändskiva eller linskiva**

Det finns en vändskiva vid dalstationen och en vid toppstationen.

### **Spännvikt**

Spänner upp draglinan. Kan göras på mekanisk väg genom att en betongvikt utgör spännvikt och är installerad vid toppstationen. Det finns även hydraulisk spänning på draglinan och den kan var installerad både på topp och/eller dalstationen. Vanligast på dalstationen.

### **Överfartslina**

Är placerad vid bergstation på skidlift. Om en åkare ej släpper liftbygeln och åker för långt vid avstigningsplatsen bryter denna lina säkerhetskretsen. På samma sätt bryts säkerhetskretsen, om en liftbygel inte skulle dras upp till medbringaren.

### **Strömbrytare**

Strömbrytare bör vara tydligt märkt med texten, "Huvudströmbrytare för maskineri"

### **Manöverpanel**

En panel av mätare, på- och avknappar för att starta och stoppa liften, samt övervaka olika instrument.

### **Nödstopp**

Stoppknapp som finns på olika ställen på anläggningen. Kan vara fastmonterade eller portabla för att lätt kunna placeras på olika platser utefter liftspåret och vid avstigningen. När man trycker på knappen ska liften stanna, och knappen förblir i intryckt läge. Liften går inte att starta förrän man har lossgjort knappen och detta sker först när ansvarig personal har konstaterat varför liften stannat och åtgärdat felet.

### **Säkerhetskrets**

Svagströmsledning som går från dal till toppstation och retur. Om svagströmmen bryts av någon anledning så stannar liften. Det innebär att något nödstopp har tryckts in eller att draglinan har sparat ur sitt läge på något rullbatteri. På manöverpanelen kan man avläsa vilken mast eller nödstopp som har brutit strömmen och där är felet.

## **Brytpinne**

En anordning som är placerad i ett rullbatteri för att övervaka så att draglinan ligger rätt på rullbatteriet.

## **Liftbygel**

Det finns tre modeller

- Långbygel som åkaren själv tar tag i, för två personer.
- Kortbygel som liftvärden hjälper åkaren på vid påstigningen, för två personer.
- Knapp- eller tallriksbygel. Långa eller korta. Här åker man en person i taget och sätter tallriken mellan benen. Oftast tar åkaren denna bygel själv.

## **Medbringare**

Utgörs av liftbygel, bromshus/fjäderhus, liftlina, pendelarm, samt linklämma.

## **Linklämma**

På en skidlift fästes den på draglinan och håller fast medbringare med liftbygel. På en stollift talar man om fast eller koppelbar linklämma.

Den fasta sitter på draglinan på samma plats, liksom på en skidlift. Den koppelbara linklämman gör så att stolen/gondolen kopplar ur vid dal- och bergstationen och drivs av ett band genom stationen och kopplar på igen då åkarna har satt sig i stolen/gondolen

## **Bygelavstånd**

Avstånd mellan liftbyglarna på draglinan.

## **Informationsskyltar**

För att informera och anvisa åkarna i liften.

## **Varningsskyltar**

Information om fara, varning eller förbud.

## **Påbudsskyltar**

Instruktion för åkare vad denne bör göra i olika situationer.

## **Brandsläckarutrustning**

Normalt handbrandsläckare som finns på olika platser bredvid maskineriet.

## **Manöverrum eller utrymme för maskineri**

Här finns manöverpanel, varifrån man startar och stoppar liften. Här kan också maskineriet finnas, dvs motor, växellåda och bromsar. Utanför utrymme för maskineri bör det finnas en skylt med texten Maskiner Obehöriga äga ej tillträde

## **Högsta tillåtna åkhastighet**

Uttrycks i meter per sekund. I en skidlift har man en åkhastighet på ca 2.5 meter/sekund och en stollift eller gondol med kopplad linklämma, ca 5m/s.

## **Åkkapacitet**

Ett mått på hur många åkare som kan åka i liften under en timme.

## **Obemannad avstigning**

Om avstigningsplatsen är så utformad att den ger tillfredsställande skydd för säkerhet för åkaren kan avstigningen vara obemannad. Gäller skidlift och smålift.

## **Upp och nerfartsbana**

Utrymmet under dragvajern som går upp och ner. Uppfartsbanan är samma som liftspåret.

## **På- och avstigning**

Där åkaren går på och av.

## **Dragvajer/draglina**

Vajer där medbringarna kläms fast.

## **Spännlina**

Vajer som spänner upp motvikten.

## **Bromsar**

Sitter mellan motor och växellåda, och slår till när liften stannar.

## **Start och Stopp**

Finns på manöverpanelen. Används för att starta och stoppa liften.

## **Bromssträcka för en lift**

Antal meter eller sekunder det tar för en draglina med liftbyglar att stanna, fr o m att man trycker på stoppknappen. Det är kortare bromssträcka då skidliften är lastad med åkare.

## **Manöverplats**

Utrymme där manöverskåpet/manöverpanel är placerat.

## **Personalrum**

Finns oftast i närheten av liften.

## **Driftledare**

När en anläggning är i drift bör den stå under ständig uppsikt av kunnig och erfaren personal. Vid drift skall det vid anläggningen finnas en driftledare eller dennes ställföreträdare. BFS 2011: H12 kap 4 § 4 står det vad driftledaren skall övervaka. Skidanläggningen utser en driftledare för alla liftar.

## **Lifttekniker**

En person som genomgått SLAO:s Lifttekniker utbildning. Det är en fördjupning av utbildningen Liftskötare. Efter denna kurs kan man titulera sig Lifttekniker.

## **Liftskötare**

En person som arbetar vid dal- eller bergstation och övervakar så att åkarna går på eller går av liften på rätt sätt och i övrigt övervakar säkerheten och att maskineri och liftbygglar går som dom ska.

### **Drivanordning och bromsar**

Kan också kallas maskineri, se ovan.

### **Motor och växellåda**

Driver vändhjulet/linskivan.

### **Nöddrift**

Om strömmen bryts eller att linbanan inte går att köra normalt, måste man ha en reservmotor som kan kopplas in (gäller endast linbanor). Detta är en diesel- eller bensindriven motor som man kan koppla på vändhjulet för att sedan driva draglinan.

### **Mekaniska anordningar**

Motor, växellåda och bromsar.

### **Driv och vändskiva**

Dal- och bergstation. Normalt drivs liften vid dalstationen. Vändhjulet driver draglinan. På en stollift kan driften även ske från bergstationen.

### **Fundament**

Betongkonstruktion, vari linstolpe/mast är fastskruvad

### **Uppdragningsanordning**

Ett fjäderpaket inne i medbringaren, som rullar upp liftbygeln med nylonlinan, sk utdragslinan. Jämför med en rullgardin.

### **Elektrotekniska anordningar**

All elektrisk installation, stark eller svagström. Även elektriska styrdon och övervakningsapparat.



## **Styrutrustning**

Elektriska styrdon, mätare, och övervakningsapparat.

## **Övervakning och säkerhetssystem**

- Kommunikations- och informationsutrustning
- Det ska finnas en förbindelse mellan dal- och toppstation. Antingen via kabel eller via radio. Kommunikationsutrustning är vanligt på de flesta skidanläggningar för att snabbt få hjälp av olika slag, mellan personalen på skidanläggningen.
- Här ingår även högtalarutrustning i linbana, där man kan ropa ut meddelande till åkarna som sitter i stolliften/gondolen om vilka åtgärder som kommer att vidtagas när linbanan stannat.

## **Räddningsutrustning**

Pulkor, första hjälpen-lådor, evakueringsutrustning med mera.

## **Stegar**

Finns i liftstolpe/mast för att klättra upp i toppen på masten. Endast för behörig utbildad personal.

## **Plattform**

Underlag för servicepersonal att stå på i en mast vid underhåll eller reparation.

## **Signallina**

Signallina leder svagströmmen till säkerhetskretsen. Den kan antingen vara nedgrävd i marken eller hänga mellan liftstolparna.

## **Köfålla**

Plats för åkarna att inordna sig parvis eller fler innan påstigning. Ska luta 3-8% sista metrarna ner mot påstigningsplatsen. Detta för att åkaren lätt skall kunna glida fram till påstigningsplatsen.

## **Säkerhetsbygel**

Anordning som man fäller ner över åkarna när de sitter i stolliften. Detta för att minska risken för att halka ur eller på annat sätt trilla av liftstolen.

## **Förberedelser för drift**

I del 4 tittar vi på rutiner vid bland annat öppning och stängning av liften.

### **4.1 Förberedelser för drift**

Inför start av liften går personal på anläggningen igenom en checklista, tillsyn och viss kontroll av liften. Några av dessa uppgifter kan du som liftvärd hjälper till med, du kommer att få instruktioner av din driftledare vad som förväntas av dig. Om du hjälper till med vissa moment och kontroller, kommer du att få utbildning på det.

Starta aldrig liften utan att få klartecken från din Driftledare.

### **Området för påstigning av stol-eller skidlift**

- Vid påstigningsområdet finns ofta köfallor av nät och käppar. Köfallorna är till för att det ska gå smidigt och bra för gästerna att ta sig fram till liftpåstigningen.
- Påstigningsplatsen ska vara jämn och slät. Höjd från snöytan till stolskanten/liftbygeln är ungefär den samma som när du sätter dig på en stol.
- Påstigningen ska vara iordninggjord innan stolliften eller skidliften öppnar. Ett tips är att göra i ordning den på kvällen innan. Vid tö eller stark kyla kan snön vara hård och besvärlig att skotta i.
- Under dagen kommer nivån på snöytan att förändras beroende på väder och vid och av att skidåkarna åker fram till liften. Håll koll på nivån och se alltid till att du har rätt höjd på snöytan. Använd en spade, skovel eller kratta och ta några tag då och då.
- Det finns stolliftar med en transportmatta som gör att skidåkaren får en mjukare påstigning. Se till att mattor och påstigningsplatsen är skottad och iordningställd för en säker påstigning.

### **Underhåll vid på och avstigning av lift**

## **Bra underhållna vid på- och avstigningsplatserna gör det enklare och säkrare för skidåkarna att kliva på och av liften, dessutom blir ditt jobb enklare.**

Om du gör ett bra jobb med att underhålla påstigning- och avstigningsplatser, underlättar du för skidåkarna att ta sig fram och från liften på ett bra sätt, stolshöjden blir korrekt och om det är en skidlift blir höjden till liftbygel korrekt och det är mindre tung snö att ta sig igenom för skidåkarna.

Den huvudsakliga snöskottningen och iordningställandet av på- och avstigningsplatserna börjar efter att den sista skidåkaren har åkt upp till toppen vid stängningsdags. Men se upp när du skottar snö och stol- eller skidliften fortfarande är i drift, men utan passagerare.

Stäng av liften om det behövs för att få en bättre arbetsmiljö. Låt liften stå stilla tills du är klar med ditt jobb.

Målet är att få till en snöyta som är slät och fin som då också har den korrekta höjden och lutningen mellan snöytan och stolen eller liftbygeln.

Under natten fryser snön till och snöytan är preparerad och klar att använda nästa dag. Det här hjälper också till att få till en bra avstigningsplats och ramp vid toppstationen.

Vissa skidanläggningar använder pistmaskiner till att få till en bra på- och avstigning. Men det är inte alltid som maskinerna kommer under vajrar och mellan stolar och liftbyglar. Där måste det skottas snö för hand.

Däremot är det bra om pistmaskinerna kan preparera köfällorna, så att snöytan är jämn och fin när du nästa dag skall sätta ut nät och rep.

### **Säkerhet vid på och avstigning**

Att överblicka, hjälpa till och ha uppsikt vid påstigningen är en av liftvärd viktigaste uppgifter.

Incidenter händer och ofta sker dom snabbt och oväntat. Var vaksam och beredd att agera när något händer. Följ gästen med blicken vid påstigning så du ser att dom kommit på liften ordentligt, gäller speciellt stolliftar.

Befinn dig på en plats där du har god uppsikt över saker som sker vid påstigningen.

## **Kommunikation**

I detta avsnitt ska vi titta på hur kommunikationen intern kan se ut och vad som är bra att tänka på. En bra och tydlig dialog mellan andra liftvärdar, liftskötare, tekniker, skidpatrull och driftledare är viktigt utifrån fler saker som händer på anläggningen. Nedan följer några exempel på vad denna kommunikation kan bestå av.

- Liftvärdarna får arbetsinstruktioner från en driftledare.
- Liftvärden rapportera tillbaka till tekniker, driftlerare eller annan om utförda arbeten på eller i anslutning till liften.
- Informera och samverka med andra medarbetare i personalen som liftskötare, sjukvårdare eller skidpatrullör vid händelser i liften.
- Kontakta rätt funktion vid exempelvis tekniska fel i liften, återställa ett nödstopp eller andra säkerhetskretsar som löst ut.
- Vid driftstopp är det viktigt att få klartecken från tekniker att liften kan köras alternativt att teknikern eller liftskötaren själv komma ner till dalstationen och meddela att liften går att starta.
- Vid driftstopp i stollift eller gondol ska liftvärdarna på påstigningen och avstigningen kommunicera med varandra och ge klartecken att liften kan startas.

## **Dialog med åkarna och gästerna**

Liftvärden är en av de personer som träffar flest gäster i skidanläggningen. Värdskapet är viktigt, säga hej och visa att man är tillgänglig för gästerna skapar en fin stämning.

Eftersom liftvärden möter mycket folk så får den också frågor om skidanläggningen, rekommendationer vart man kan äta, var man kan fixa sin utrustning, om det händer något evenemang under kvällen mm. Liftvärden får många frågor, med andra ord kan det vara bra att vara lite påläst om olika frågor. Vid driftstopp i liften kan liftvärden meddela åkarna som står i kö vad som hänt.

Ett sätt att förenkla dialogen med gästerna är att ha en skylt strax innan påstigningen, som talar om vilken liftvärd som arbetar idag. På skylten kan

liftvärderna skriva korta meddelanden om driften eller andra upplysningar som är värdefullt för åkarna att veta.

Sammanfattningsvis ska du ta reda på hur rutinerna för kommunikation mellan driftledare och övrig personal går till samt att du också har en dialog med åkarna/gästerna vid påstigningen.

## **Arbetet i liften**

### **6.1 Att arbeta i en lift**

Att vara liftvärd, är som ordet beskriver att vara värd och ta hand om dom gäster som kommer till liften.

Det kan bland annat innebära följande.

- Att se åkarna när de kommer till liften.
- Att kontrollera åkarens utrustning, att den inte finns löst hängande halsdukar eller remmar som kan fastna i liften
- Att organisera liftkön med nät, käppar mm
- Att fylla stolarna i stolliften eller se till att man åker två och två i bygelliften när kön är lång
- Att liftvärderna hjälper gästerna att komma på liften på ett säkert och bra sätt
- Att hjälpa nybörjare och barn med liften
- Att vara uppmärksam om någon gäst får problem med liften, faller av eller inte kommer på ordentligt.
- Att informera gästerna vid driftstörningar

Liftvärdens arbete är viktigt för att skapa en trygg och säker miljö för gästerna, undvika att olyckor händer och för att på och avstigningen ska fungera på ett bra sätt.

### **Vad är bra service?**

#### **Bra service, återkommande gäster.**

Allt en liftvärd gör och säger förmedlar ett budskap. Det kan vara klädsel, ett leende, ditt kroppsspråk. Ett första intryck är viktigt för både gästen och den som arbetar som liftvärd, det skapar en bättre miljö för båda en i slutändan i bästa fall en återkommande gäst.

## **Några exempel på bra service**

Hälsa på gästen. Att vara på främmande mark kan skapa stress, så hälsa så snart gästen kommer, även om du inte kan ta hand om personen genast. Låt aldrig gästen känna sig nonchalerad.

- Engagera dig i gästen så snart som möjligt, ge henne/honom en fråga, fundering eller varför inte varm saft en kall vinterdag.
- Ett leende visar att man är bland vänner
- Bryt isen, visa gästen att din skidanläggning är trevlig. Börja med lite småprat, t ex "Hur har skidåkningen varit?" eller ge en komplimang.
- Fråga vad gästen tycker om skidanläggningen.
- Lyssna på gästen och informera.
- Var artig, orden tack och varsågod är viktigare än vad många tror.
- Acceptera att människor är olika. Alla gäster är inte lika trevliga. Men det rättfärdigar aldrig ett dåligt beteende hos dig. Behandla alla med respekt.
- Var positiv, då finner du större nöje i andra människor både internt och externt.
- Service är ditt ansvar.
- I gästens ögon representerar du alltid ditt företag. Visa det i ditt beteende och i din klädsel.
- Låt gästens bekvämlighet gå före din egen.

Tänk på att en liten detalj kan bli den stora skillnaden som ger dig lojala gäster. När du skapar goda relationer till dina gäster genom ditt beteende, lägger du ett känslomässigt mervärde till skidåkningen, vilket är en förutsättning för att ge dem en optimal vinterupplevelse.

Att ge god service innebär att du har som mål att förutse, förstå och tillgodose kundens behov samt att alltid sträva efter att ge det lilla extra. Målet bör alltså utgå från konkret kunskap om kundens behov. Det är därför viktigt att du lyssnar på kunden och kom ihåg att vi har olika sorters kunder. De festa av oss har kunder utanför företaget de externa kunderna. Andra däremot har kunder inne i företaget, alltså medarbetare, som vi kan kalla interna kunder. En av de viktigaste egenskaperna för att skapa nöjda kunder är en positiv inställning hos dig och dina medarbetare.

## **Lyssna på kunden**

För att kunna infria och överträffa kundens förväntningar måste du lyssna på kundens önskemål och sätta dig in i hans/hennes situation. Situationen kan se helt annorlunda ut ur kundens synvinkel. Du måste visa att du är öppen för att lyssna. För att bli en bra lyssnare måste du vara aktiv, ställa frågor, återge vad du hört med egna ord så att du blir säker på att du har förstått. Reagera på det som sagts det betyder inte att du behöver dela den andres åsikt. Att visa empati är inte detsamma som att instämna, men du ska alltid försöka förstå kundens syn på service och handla därefter. Bli en aktiv lyssnare.

## **Kunden klagar**

Ett sätt att bli en bättre lyssnare är att vända ett missnöje hos en kund till något positivt. Var därför uppmärksam på kundens beteende och ta alltid chansen att fråga om allt är bra. Om en kund klagar kan du använda följande råd.

- Var lugn
- Var aldrig ironisk
- Visa att du förstår kundens problem
- Argumentera inte
- Visa intresse
- Skyll aldrig på någon annan
- Ifrågasätt aldrig kundens sanningsenlighet
- Låt kunden sitta, det är svårare att vara arg när man sitter
- Rikta in samtalet på lösningar av problemet
- Tacka kunden för klagomålet
- Förebygg upprepningar
- Leta nya klagomål och se dem som en gåva, service är ditt ansvar

## **Första intrycket**

Ett uppriktigt leende väcker uppmärksamhet hos kunden. En avspänd fråga om hur kunden mår visar att du finns där för hans/hennes skull. En personlig fråga har oftast god effekt. Dina arbetskläder är också en del av relationen till kunden, se till att bära kläderna korrekt och se till att dom är välskötta, kunden förväntar sig ett vårdat yttre. Ge kunden ett propert, personligt, vänligt och effektivt första intryck.

## **Spegla kunden**

Försök att matcha kundens sätt att kommunicera. Om han/hon talar långsamt bör du också tala långsamt. Använd ord som "oss" och "vi" då dessa skapar närhet och omtanke, till skillnad från jag och du.

## **Personlig attityd**

Service kräver en attityd hos dig att vilja prestera det bästa att inte kompromissa om kvaliteten i ditt bemötande med kunden. Det är en serviceorienterad attityd att vilja skapa mer än nöjda kunder, en attityd som blir synlig i vardagen för dina kunder, medarbetare och andra i din omgivning. Kompromissa inte i ditt beteende. Tänk till på vad du kan göra på din arbetsplats för att visa kvalitet. Kunden har inte alltid rätt, men de är våra kunder som ger oss grundförutsättningen för vår skidanläggnings tillvaro idag och i framtiden.

## **Kom överens om detta på sin skidanläggning**

- Närvaro och punktlighet
- Arbetskläder
- Ett vårdat yttre
- Piercing/skägg m m
- Namnskyltar
- Tuggummi
- Snus och rökning
- Alkohol
- Mobiltelefoner

## **Om gästen ställer frågor**

Som liftvärd är man oftast en av de mest tillgängliga på en skidankläggnings. Liftvärderna får ofta frågor som rör många olika saker. Det kan gälla tips om backar och liftar i området, frågor som är kopplade till säkerheten i nedfarter och liftar, frågor om skipass mm. Om man inte kan svara på frågan, rådfråga en kollega eller hänvisa till receptionen, gästservice eller annat.

Ha alltid en folder SLAO:s lilla gula i din ficka. Där finner du svar på många frågor.





## **Skipasskontroll**

### **Kontroll av skipass/liftkort.**

I ditt jobb som liftvärd vid dalstationen, ingår ibland även kontroll av skipass/liftkort.

Om ditt jobb också inkluderar kontrollen, försök att göra det på ett trevligt sätt, samtidigt som du pratar med folk och ger information om hur åkarna skall stiga på liften.

Många liftar har elektroniska avläsare som registrerar om skipasset/liftkortet är giltigt eller ej och släpper sedan igenom åkarna genom ett vändkors, som är placerat 4-5 meter från påstigningen.

Beroende på att det finns många typer av biljettsystem, får du mer information direkt på din arbetsplats om hur du ska utföra kontrollen av skipass och det praktiska runt detta.

Grattis!

Välkommen till Ski Bike Hike i Ulricehamn

Urik / Fredrik.