



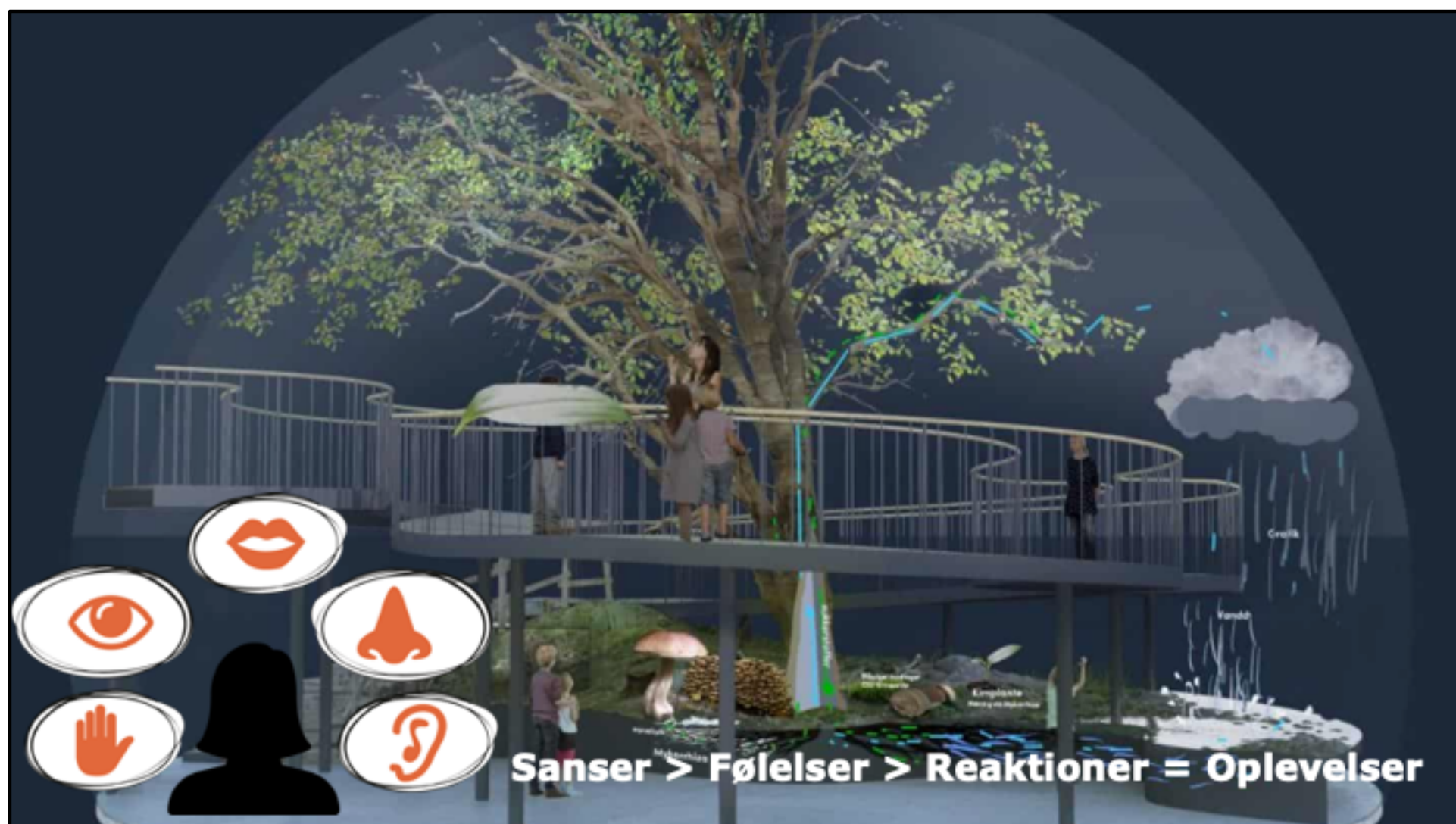


**Workshoppen har
fokus på, hvad den
gode oplevelse
indeholder – nu
hvor pandemier er
et vilkår, som vi
skal forholde os til.**

SKAB OPLEVELSER



I sommer besøgte jeg den nyopførte aktivitet Naturkraft i Ringkøbing



Der oplevede jeg livets træ, hvor alle fire årstider opleves på en halvtime. Der er **fuglekvidder** i trækronen, buldrende **torden og regn** som drypper ned i en sø i skovbunden, **borebiller** der gnasker løs af træstubbe, **en fugleunge som falder ned** og bliver en del af den biologiske nedbrydning i skovbunden .
Ja, faktisk et rent sansebombardement, hvor både følesans, synssans og høresans var i spil på samme tid. Sanser er vejen til vores følelser som er vejen til reaktioner.



Jeg forsvandt ind i naturen, nød **træets skønhed**, **startede en storm** og **prøvede at sætte gang i fotosyntesen ved at ånde på et digitalt blad** – og fik besked om at vente til det blev forår – og lærte noget.

Joe Pine, som er fadder til begrebet oplevelsesøkonomi og til oplevelseskompasset (som ses på billedet) vil være begejstret for Livets træ fordi det indeholder alle 4 elementer i kompasset. Eskapisme (at forsinde i et andet univers, læring at lære noget ny, underholdning og æstetik fornemmelsen af skønhed og nydelse.

James Gilmore



Der er dog en vigtig pointe om oplevelser og det er at oplevelser kræver deltagelse og oplevelser modtages forskelligt. Min mand fx syntes at livets træ var en kedelig affære, han gik forbi i træets vinter og videre ud i hallen hvor han kastede sig ud i en anden oplevelse : fodbold på telefonen.

I denne workshop skal vi tale om at skabe oplevelser

HVEM ER JEG?

Navn > Nille Presskorn
Firma > Asnæs & Vangstrup

Fagområder> Service
Salg
Innovation

Interesser > Oplevelser ☺ sammen

Kontakt? > 28893038



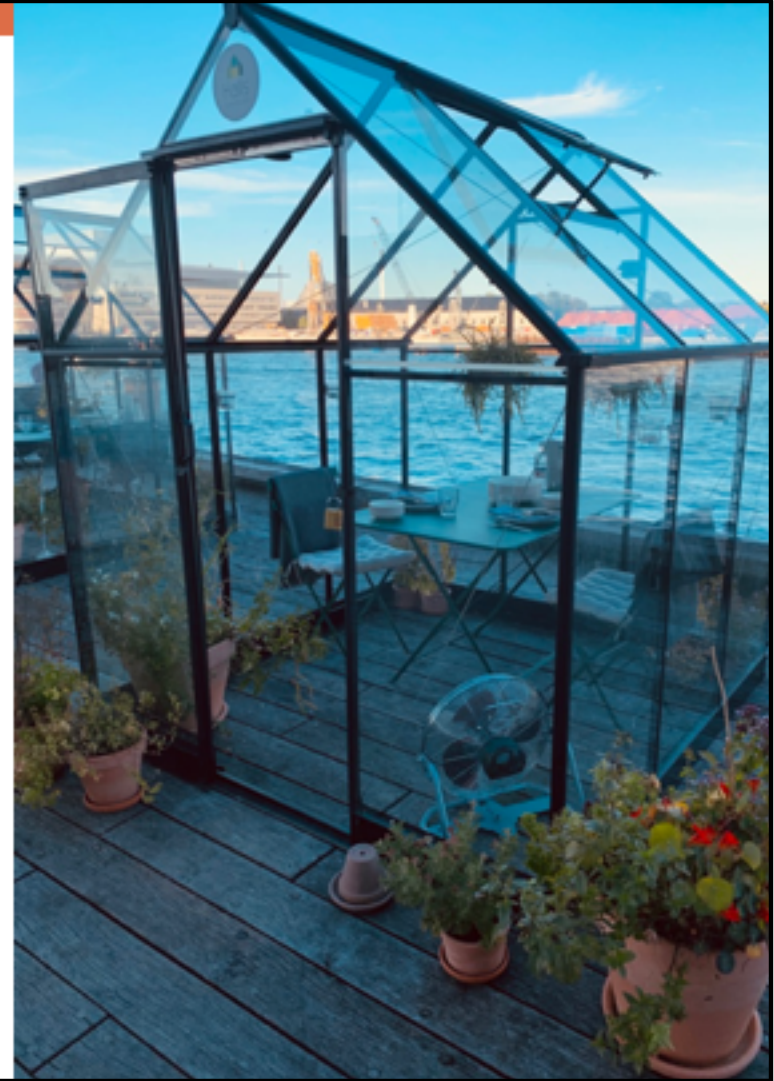
Hos Asnæs og Vangstrup arbejder vi for at løfte hotel og restaurationsbranchen til den anerkendelse som den fortjener. Konkret udvikler og leverer vi uddannelse og rådgivning på alle niveauer - fra det operationelle i driften til det strategiske på bestyrelsesgangene.
Lige nu, står den branche som vores hjerte banker for i en krise af ufattelig store dimensioner. Vi har givet alt hvad vi har i os siden dengang det hele startede i marts.
Jeg kalder det mit forsømte forår – for arbejdet tog min opmærksomhed fra familien i nogle måneder og samtidig foregik alting derhjemme i ly for COVID-19 – men også i ly for sociale møder.

Hvad har vi behov for, når vi er sammen?

SKAB OPLEVELSER

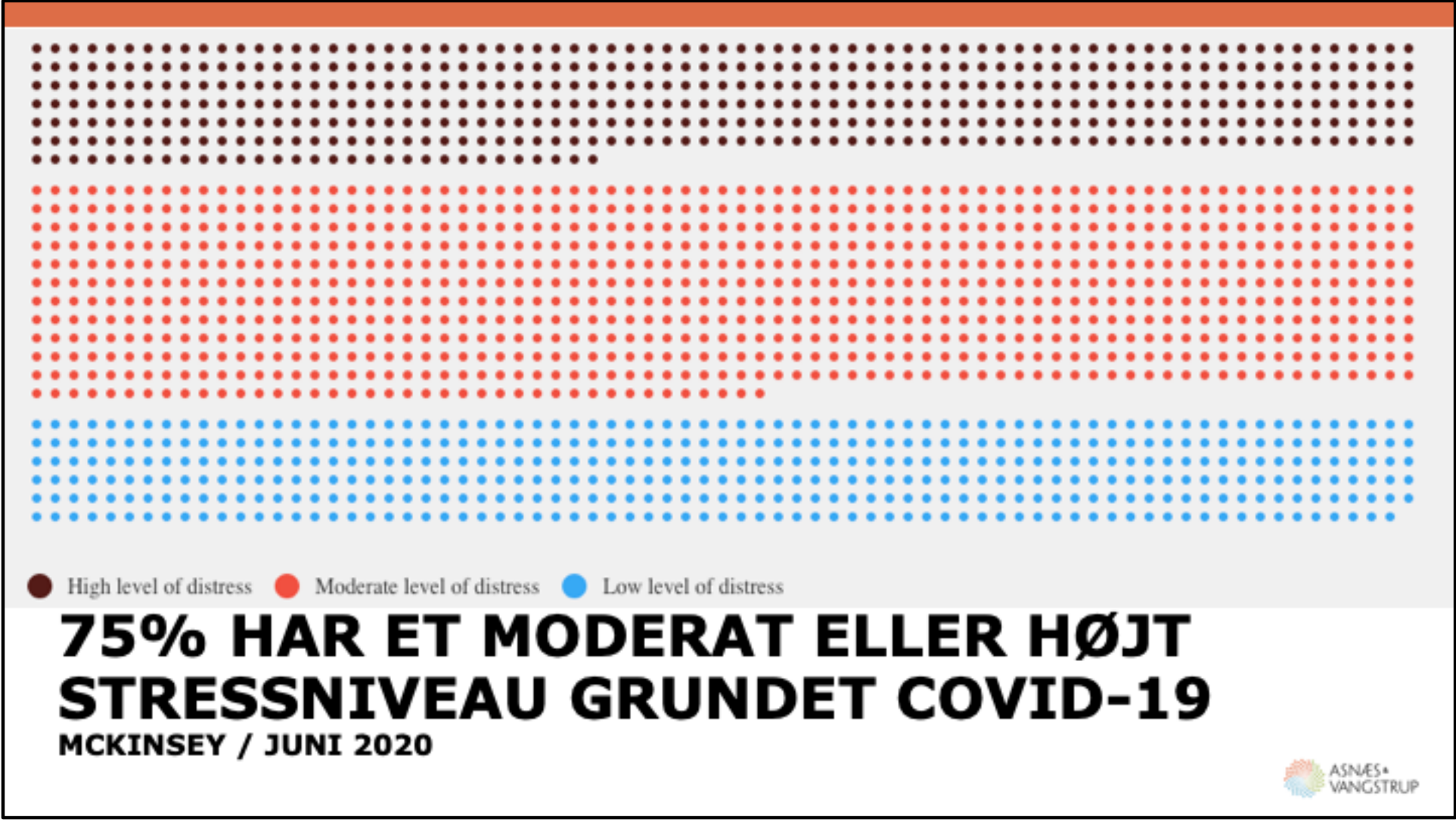
NÆRVÆR OG SIKKERHED I DET FYSISKE RUM

- COVID-19 skaber nye behov når mennesker mødes.
- Pandemic-proof - mødebookere ønsker bevis for sikkerheden.
- Oplevelsen af nærvær og netværk lever bedst i det fysiske rum.
- Brainstorm: Skab oplevelser - af nærvær og sikkerhed



Denne workshop handler om at skabe nærværende oplevelser og interaktion mellem mennesker i det fysiske rum under sikre forhold.

Vi skal tale om de nye behov Covid-19 har medført, om pandemic-proof og hvordan vi for nærværet tilbage i mødet mellem mennesker.



3 ud af 4 stresser over COVID 19 - det skaber nye behov i dagligdagen og det ændrer ved vores motivation for vækst i forhold til beskyttelse

<https://covid.mckinsey.com/consumer-employer-insights?cid=other-eml-alt-mip-mck&hlkid=e885cfa20aa8478a971cb2222fd812ec&hctky=12296130&hdpid=bcd81c9f-20f1-405b-870b-23410510c9a8>

1795 respondenter

How US companies and people are adjusting to the pandemic

Research methodology

- Personal survey responses collected June 1 to 8, 2020
600+
- Company survey responses from managers at small, medium and large companies, collected June 4-12th, 2020
30+
- Interviews with business leaders from companies representing more than 1.5 million US employees



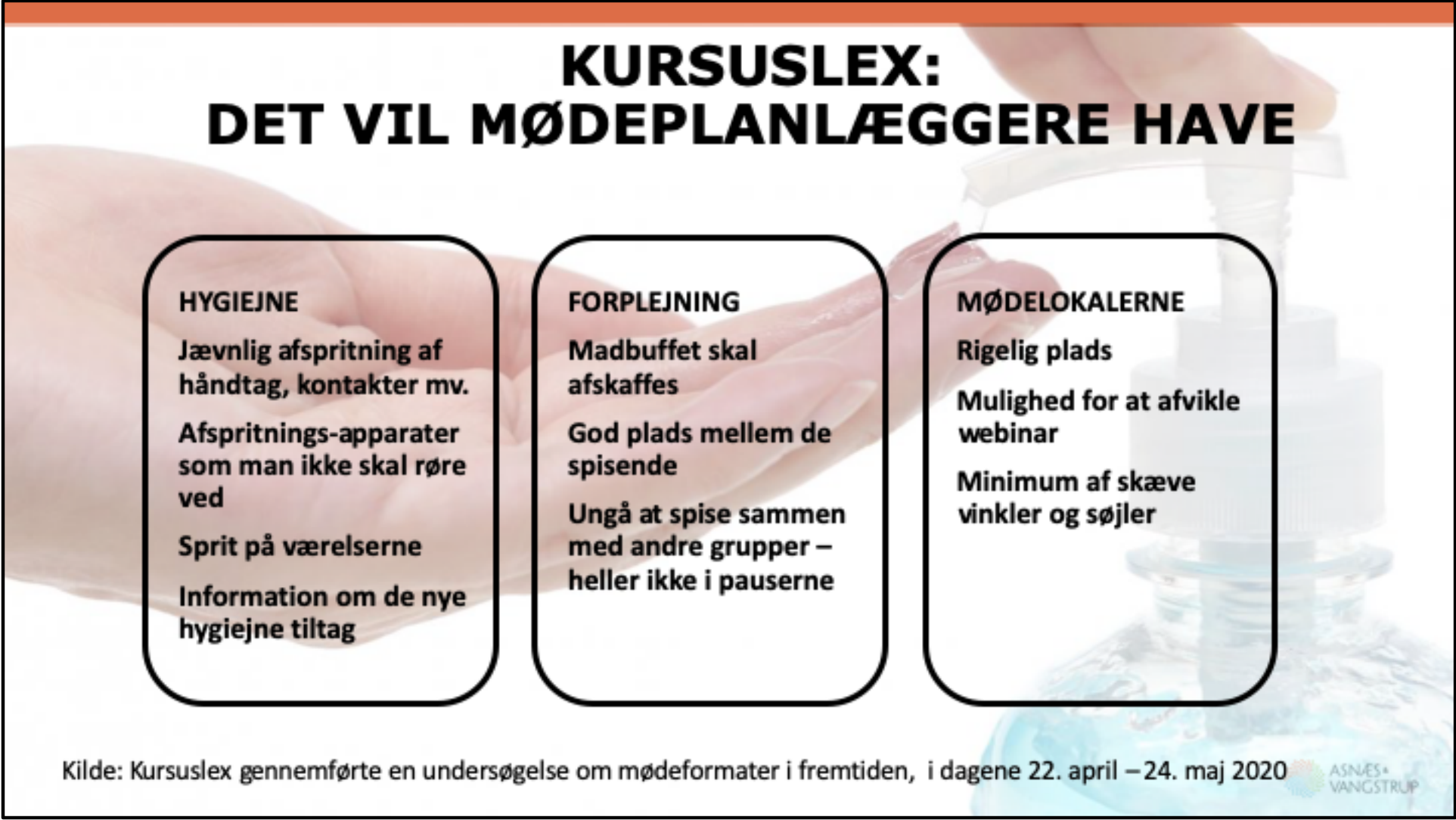
I uendelig lang tid har oplevelsesdesign været rettet mod vækstmotiver i de øverste lag i behovspyramiden. Selvrealisering og anerkendelse. Forventningen om at opleve en indre- transformation, udfolde sit potentiale, – eller i det mindste få inspiration til at opnå flere kompetencer var et vilkår som alle måtte forholde sig til.



Nu er tiden en anden og det **eneste** som rigtig vil få os tilbage til tiden før pandemi, er adgangen til en vaccine og en effektiv behandling

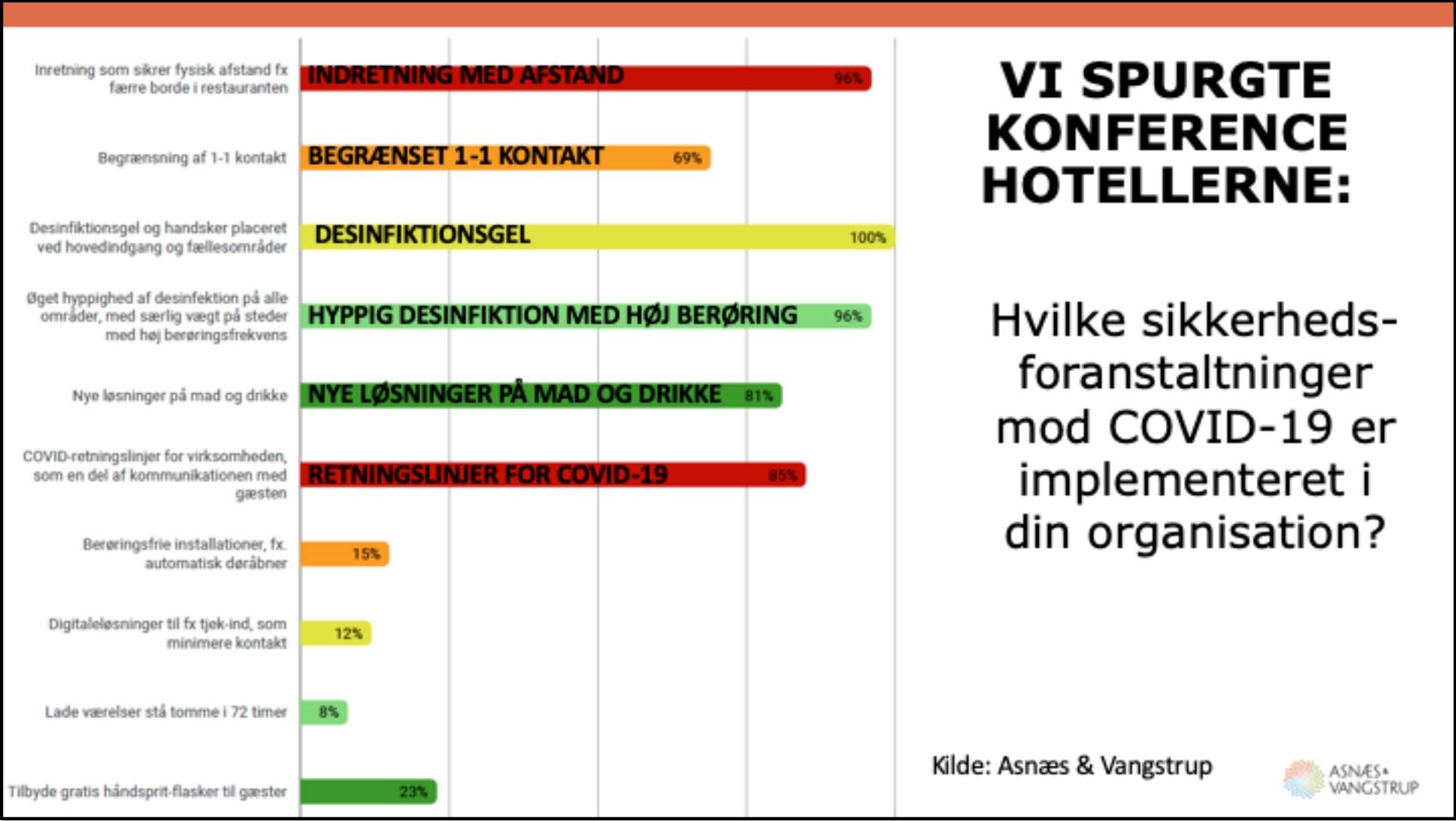
<https://covid.mckinsey.com/consumer-employer-insights?cid=other-eml-alt-mip-mck&hlkid=e885cfa20aa8478a971cb2222fd812ec&hctky=12296130&hdpid=bcd81c9f-20f1-405b-870b-23410510c9a8>

1. Vaccine
2. Effektiv behandling
3. Ansigtmasker
4. Nedgang i antal smittede
5. Testing



Hvad vil mødeplanlæggerne konkret have når de skal planlægge møder på konferencehoteller? Kursuslex spurgte dem i perioden april – maj og det var hygiejne, forplejning og mødelokalerne som var top of mind.

95% af respondenterne ønsker øget håndhygiejne og 92 % ønsker gennemgribende rengøring/afspritning af mødelokaler og teknisk udstyr. 84% ønsker 1-2 meters afstand til mødedeltagere i mødelokaler.





Hilton
CleanStay

Ren og klar til dig

**ÆNDRING AF VORES
RENGØRINGSRUTINER**

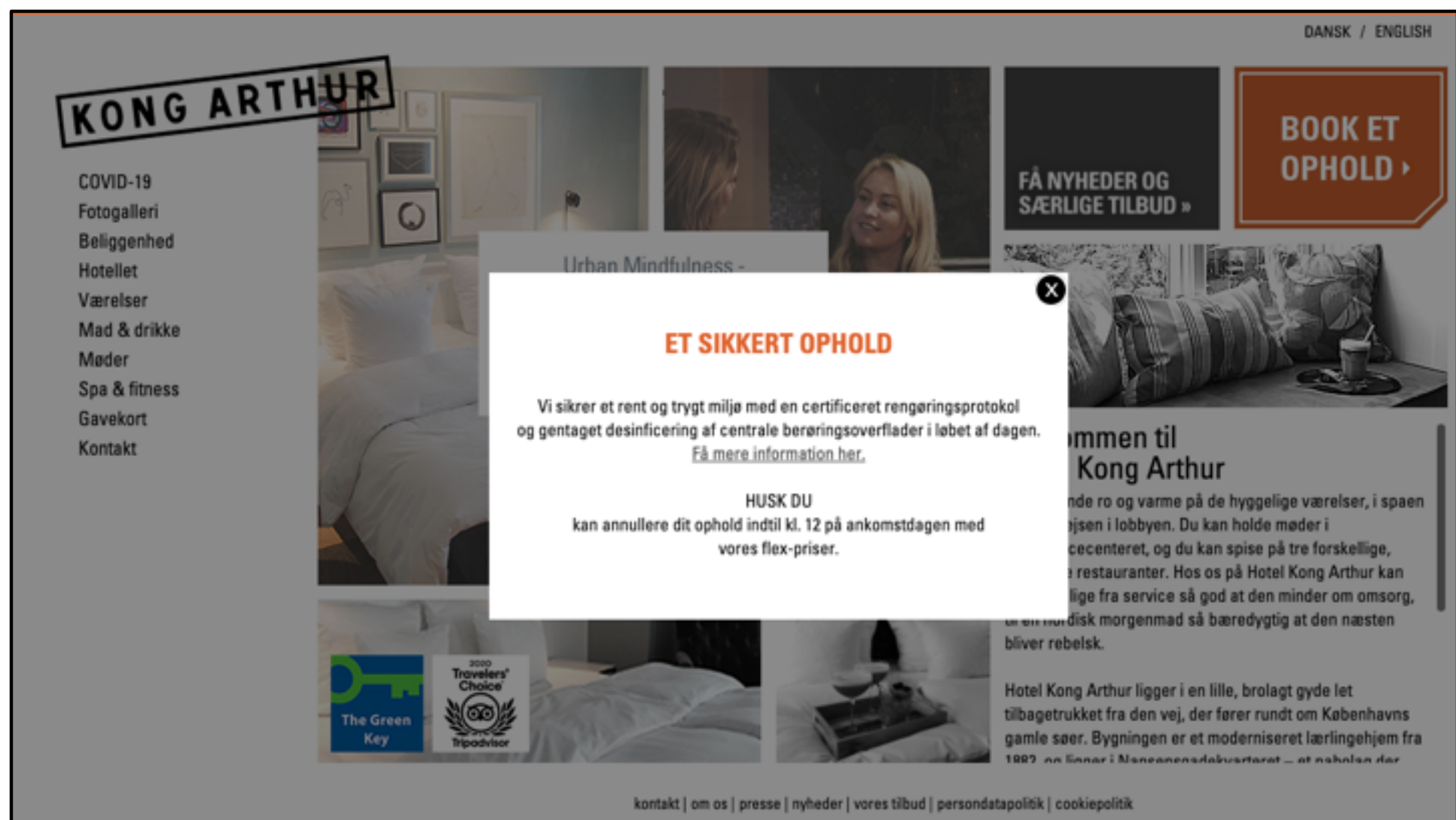
PANDEMIC-PROOF

Af hensyn til din komfort ønsker vi, at dit ophold bliver så uforstyrret som muligt. Gæster opfordres til at tilpasse deres behov for rengøring til deres komfortniveau. Ring til reception for at aftale nærmere. Yderligere ting, såsom linned og toiletsager, udleveres ved henvendelse, leveres i beskyttende emballage og placeres foran gæstens værelsesdør.

ASNEJES
VANGSTRUP

Der er opstået et nyt begreb: Pandemic proof : det handler om at bevise for gæsterne at man har en sikkerhedsplan og at planen følges. Det kan fx gøres ved at trække rengøringsopgaverne frem i lyset – helt modsat før i tiden hvor denne funktion helst skulle være glemt.

De store hotelkæder har lavet sikkerheds-koncepter, og hvis man ikke er international hotelkæde er der HORESTAS Safe to visit.



Her er et eksempel på detaljeret bevis

Eksempel: Dette pandemic-proof er det først som møder en på Hotel Kong arthurs webside. og trykker man videre.....så kommer en meget lang og grundig beskrivelse af rengøring, logistik og håndtering af sikkerhed i kontaktpunkter med gæster.

Retningslinjer for COVID-19

Vores højeste prioritet er at sikre vores gæster og medarbejders sikkerhed. Vi imødekommer sundhedsmyndighedernes anbefalinger og har indført nye retningslinjer og en omfattende rengøringsprotokol.

I alle fællesområder har vi angivet et max. antal personer, og hvor det er nødvendigt – hvor hotellets gæster naturligt samles – har vi angivet afstandsmarkeringer. Vi holder øje med antallet af spisende gæster i morgenrestauranten og seater så afstandskravende kan overholdes. Rengøringen er overalt på hotellerne intensiveret, hvilket indbefatter at alle berøringsflader bliver desinficeret og rengjort flere gange dagligt.

Rengøringsprotokol
Der er udarbejdet en plan for rengøring og desinfektion (hyppighed efter en konkret vurdering) for at sikre grundig rengøring af fælles kontaktpunkter som hyppigt berøres af mange, herunder et særligt fokus på håndtag, gelændere, lyskontakter, elevatorknapper, bordoverflader, vandhaner, minibarer, kasseapparater, dankort terminaler, computere, tablets, fjernbetjeninger med mere.

Toiletter (både gæste- og medarbejdertoiletter) rengøres grundigt og mindst en gang dagligt og oftere ved mange gæster (hyppighed efter en konkret vurdering), alle overflader afvaskes og kontaktpunkter desinficeres. Der er ikke fælles håndklæder på toiletter o.l., men engangshåndklæder. I samarbejde med De 5 Stjerner er der udarbejdet en aftale om intensiveret rengøring.

Vasketøj, som for eksempel håndklæder, sengetøj, servietter m.v. er sikret desinfektion gennem DFD, der varetager at linned og håndklæder opbevares ved de anbefalede temperaturer.

Fysisk afstand på hotellerne
Vi overholder Sundhedsmyndighedernes anbefaling, aktuelt på mindst 1 meters afstand mellem personer i det offentlige rum. Dog anbefales fysisk afstand i situationer, hvor der kan være øget risiko for dråbesmitte, eller hvor et forsigtighedsprincip tilsiger et særligt hensyn – aktivitet (fx sang, råb, foredrag mv.). Afstanden måles "fra næsetip til næsetip", således at der fx ved siddende indretning skal måles fra midten af hovedet.

Vores lokaler og udendørsarealer er indrettet sådan, at risikoen for smittespredning minimeres. Vi angiver i følgende fællesområder max. antal personer: lobby, morgenmad, elevatorer, fitnessrum. I receptionen og omkring morgenmadsbuffeten er der angivet afstandspåmindelser.

Indretning af lokaler og udendørsarealer
Fællesområderne er indrettet sådan, at det er muligt at holde afstand, så smittefaren minimeres. Vi har taget følgende forholdsregler:

- Gulvmarkeringer med afstands påmindelse (DK og EN).
- Skilt med max. antal gæster er opsat i lobby område og morgenmadsområde, fitnessrum samt elevator.
- Der er automatisk døråbning ved hovedindgang.
- Bøger er fjernet fra lobbyområde.
- Elevator opslag med max antal gæster i elevator samt nudging til at bruge albuen ved tryk på elevator knap.

Hovedindgangsbetjening er indrettet med nedtrykstast

PANDEMIC-PROOF



Det her er blot et mindre udklip

ET HURTIGT KIG PÅ KONFERENCEHOTELLERS WEBSITES

8 ud af 10 hoteller beskriver
COVID-19 sikkerhedsregler på
første side af deres website.

2 ud af 10 giver konkrete forslag -
eller illustrerer - hvordan en
konference i det fysiske rum kan
se ud og forløbe.



Et tryghedsstempel fra HORESTA



Jeg tog et hurtigt kig på ca 30 konferencehotellers websites. Det viste at stort set alle hoteller har retningslinjer for sikkerhed beskrevet på websitet første side, **men** beskrivelsen bakkes sjældent op af **beviser** i form af fx billeder eller illustrationer af hvordan sikkerheden eksekveres. Det kan medføre at mødeplanlægger og gæster kan føle sig utrygge ved at bestille et arrangement.



Her er hotellet: fængslet i Horsens

PANDEMIC-PROOF

TÆT PÅ HINANDEN MED AFSTAND

– MØDEOplevelser, der bringer jer sammen igen

Er du også ved at få abstinenser efter at mødes fysisk? Heldigvis har FÆNGSLET og CoastZone skabt en ny mødeoplevelse, hvor I kan samles med god afstand og holde værdifulde og udbytterige møder – mens I får en oplevelse udover det sædvanlige.

Under COVID-19 er det en forandret verden, vi træder ud. Derfor har FÆNGSLET og CoastZone udviklet et nyt møderum med masser af plads til afstand.

Faktisk står det allerede klar på fængselsbakken og breder sig over 120.000 kvadratmeter.

Om I er 15, 100 eller flere, skræddersyer vi et program til jer, så I igen kan samles og styrke det fællesskab, der over lang tid har været udfordret.

PROGRAMFORSLAG 1

DET FÅR I

- God afstand mellem alle mødedeltagere
- Eget område på FÆNGSLET, der ikke deles med andre gæster

MODTAG POST FRA FÆNGSLET

Her er et eksempel på hvordan retningslinjerne beskrives i billeder og eksempler og derved illustrerer hvordan sikkerhedsreglerne udleveres i praksis



Aktøren har også lavet inspirationseksempler på hvordan en pandemisikker oplevelse kan foregå hos dem. En plantegning viser hvordan forskellige grupper holdes adskilt, og eksemplet i midten viser hvordan et arrangement kan foregå sikkert men samtidig give oplevelsen af nærvær og interaktion.



Da restriktionerne gradvist blev ophævet og det igen blev tilladt at mødes, begyndte indbyggere i mange europæiske lande at søge mod menneskelig interaktion, i modsætning til fx Kina som forsat holdt afstand. Analysen peger på at det er den dybt indlejrede kultur for socialkontakt bestemmer hvor meget og hvor hurtigt vender tilbage til det vi plejer.

<https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/meet-the-next-normal-consumer>

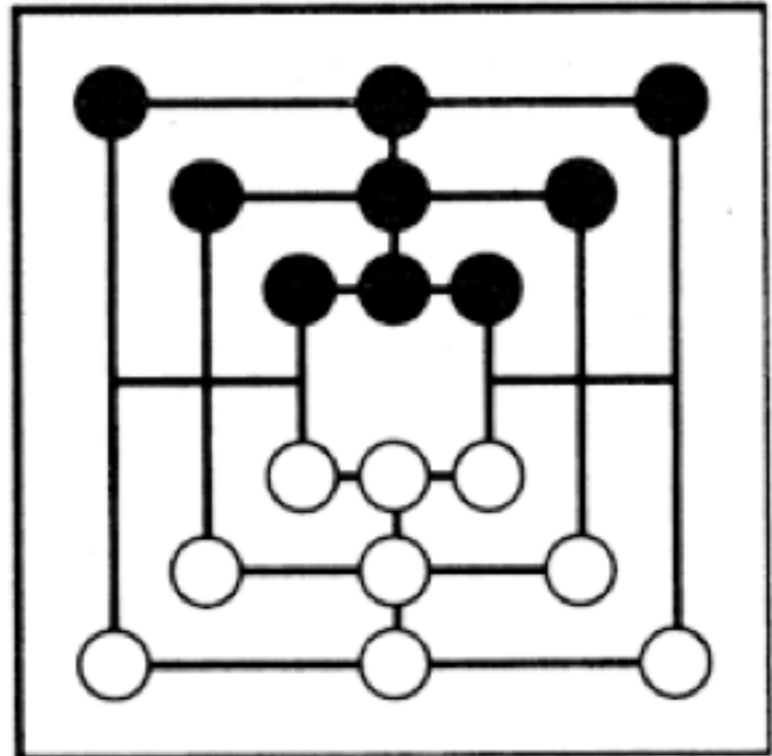


Vi vil gerne tilbage til det interaktive møde i det fysiske rum så snart det er muligt, fordi vi bedre kan forbinde os til hinanden, når vi kan læse det kropssprog og mikro mimik, og fordi vi kender spillereglerne for den form for samvær i modsætning til de nye sociale spilleregler på fx ZOOM, som der stadig ikke findes en social norm for.



Adfærdsforsker Pelle Guldborg siger i en megafonmåling at de officielle "Bør"- meldinger har åbnet et kæmpe fortolkningsrum, som skaber konflikter og diskussioner om den korrekte adfærd. Vores tidligere kulturelle normer er sat ud på et sidespor og ny adfærd er endnu ikke en accepteret norm.

**EN TYDELIG
"SPILLEPLADE" FOR
SOCIALE REGLER,
GØR GÆSTERNE
TRYGGE**



ASNESE
VANGSTRUP

Når alle er enige om reglerne er det meget sjovere at spille sammen. Det skaber tryghed og opfylder derved de grundlæggende behov så vi er mentalt klar til at fylde op på den sociale-hylde og opleve noget, lære noget, blive underholdt. Møder og konferencer i "Det nye normale" spiller bedst på en spilleplade med et tydeligt regelsæt.

- Cozy Hour hver eftermiddag: Mellem 17 og 18 inviterer vi alle vores gæster på en forfriskning i lobbybaren. Vi kalder det Cozy Hour.
- Løb efter mødet: Vi arrangerer en guidet løbetur i vores nærområde i forbindelse med dit møde, hvis du kunne tænke dig det. Vi kommer forbi Den Sorte Diamant, Nyhavn, de nye broer eller Botanisk Have. Vi løber også om morgenen med lokale medarbejdere og gæster i Arthur Running. Niveaueet tilpasses, så alle kan være med.

Ring til vores dygtige conference manager på tlf. 3345 7711 eller send en email til conference@arthurhotels.dk for at booke eller for at høre nærmere.

Se her, hvad andre siger om at holde møder på Kong Arthur »



EN MØDEDAG I BILLEDER »



SIKKERHED OG NÆRVÆR - I SAMME OPLEVELSE



Den tendens er fanget her i gårdspladsen hvor der er nærvær med sikker afstand imellem gæsterne. Det gøres ved at adskille gæster-grupperne med sideborde – udover det almindelige retningslinjer, med afspritning og registrering som muliggør smitteopsporing.



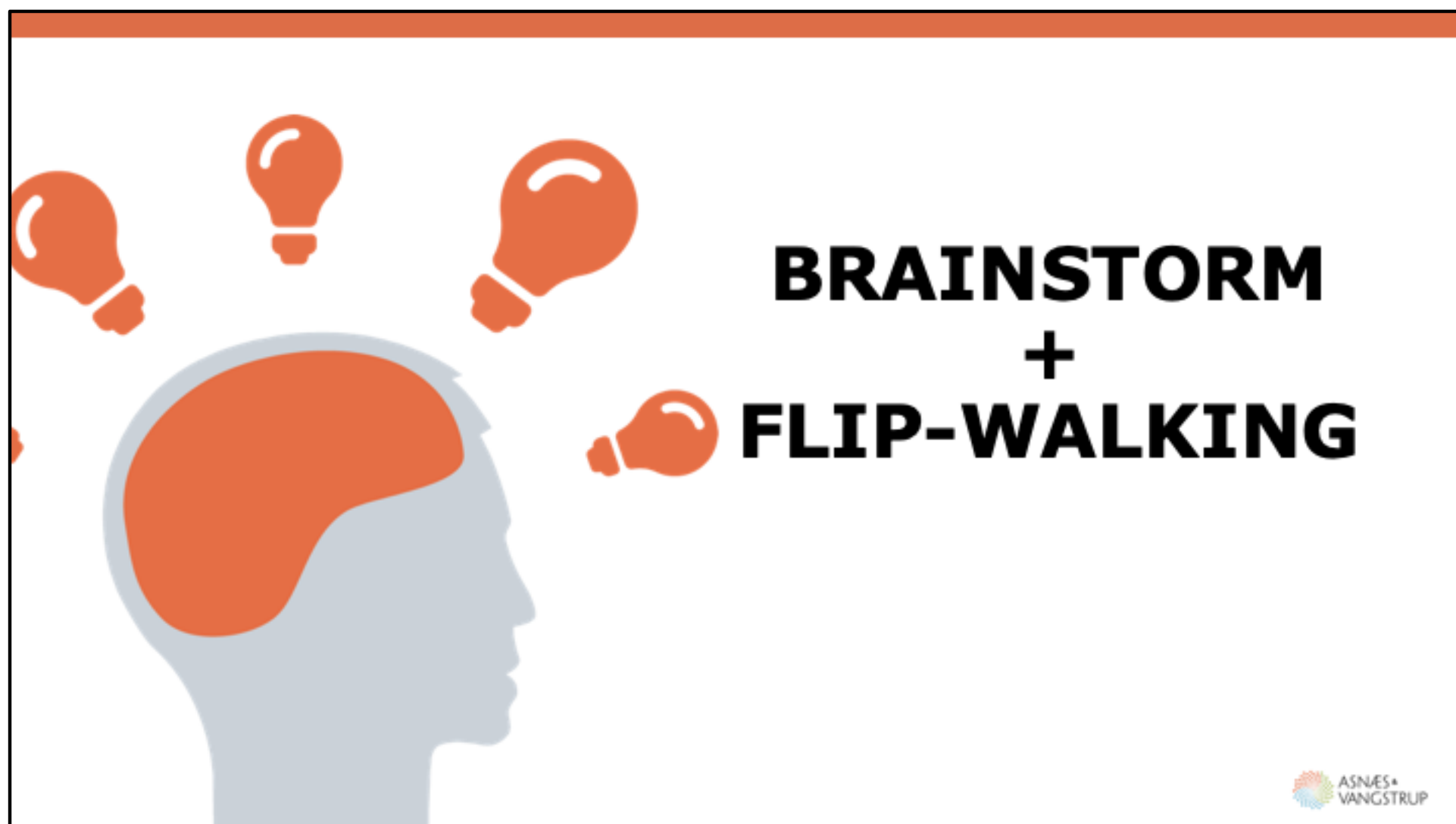
I "DET NYE NORMALE":

**VIRKSOMHEDER SOM
LEVERER *PANDEMIC-
PROOF***

OG

**EN TYDELIG SOCIAL
SPILLEPLADE**

**TILTRÆKKER FLERE
KUNDER I FREMTIDEN.**



BRAINSTORM

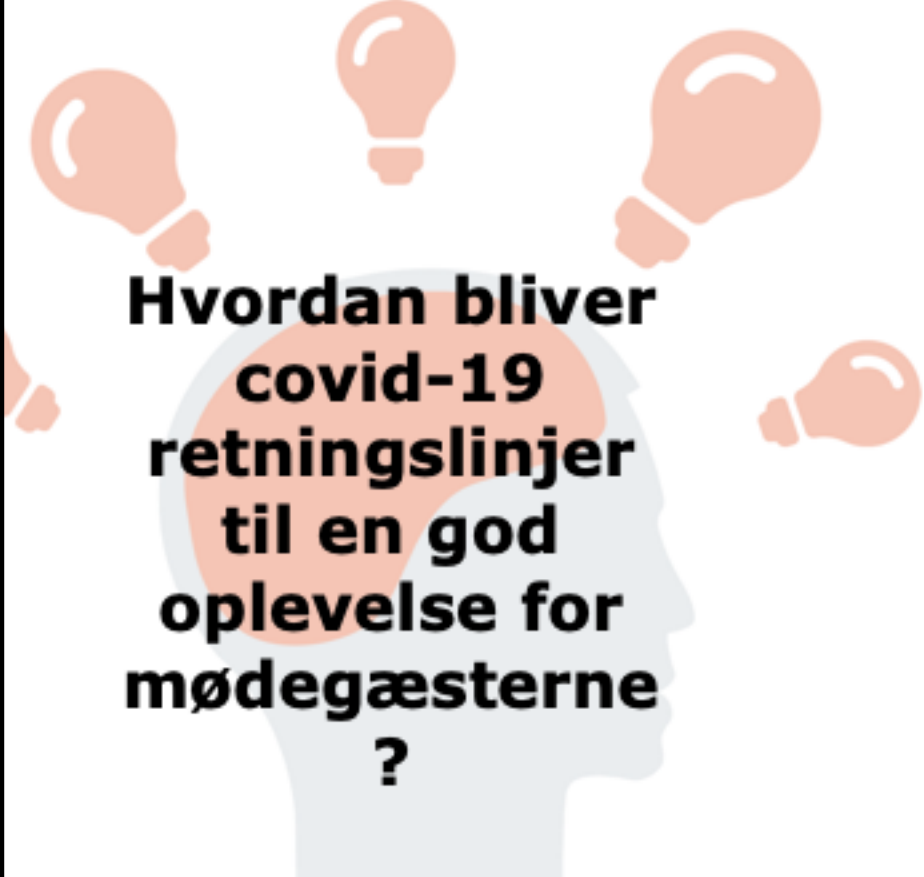
Hvordan bliver
covid-19
retningslinjer til
en god oplevelse
for
mødegæsterne?



ASNESE
VANGSTRUP

Det er også et eksperiment

BRAINSTORM OG FLIP-WALKING



**Hvordan bliver
covid-19
retningslinjer
til en god
oplevelse for
mødegæsterne
?**

Vi har brug for:

- 4 grupper til brainstorm
- 1 flip-over til hver gruppe
- 1 kontaktpunkt pr flip-over
-

Sådan gør vi:

- 5 minutters brainstorm på flippen
- Fælles opsamling
- Flip ruller mod højre til næste gruppe
- Flere ideer eller byg videre på ideerne som allerede er på flippen

SKAB OPLEVELSER

NÆRVÆR OG SIKKERHED I DET FYSISKE RUM

- COVID-19 skaber nye behov når mennesker mødes.
- Pandemic-proof mødeplanlægger bevis for sikkerhed
- Oplevelsen af nærvær og interaktion lever i det fysiske rum.
- Brainstorm: Skab oplevelser - af nærvær og sikkerhed

1000 tak
fordi du ville være med !

Sig til, hvis du ønsker at:

- ☐ Modtage alle ideerne fra workshoppen
- ☐ Modtage ny analyse fra Asnæs og Vangstrup om emnet
- ☐ Studere kilderne i oplægget
- ☐ Læse mere om emnet
- ☐ Mødes til kaffe



nille@asnaes-vangstrup.dk
Tlf: 28893038



Denne workshop handler om at skabe nærværende oplevelser og interaktion mellem mennesker i det fysiske rum under sikre forhold. Vi skal tale om de nye behov Covid-19 har medført, om pandemic-proof og hvordan vi for nærværet tilbage i mødet mellem mennesker.

As we look forward to the next normal, consumers are already demonstrating a preference for companies that deliver great service while reducing risks all along the customer journey.



McKinsey Consumer Leisure Travel Survey

