

HOTELLSTJÄRNAN MED FOKUS PÅ NÄTVERK

Intresset för hospitality föddes tidigt och passionen att jobba med människor kändes alltid så rätt. Från hotelldrömmar i Stockholm till studier i Schweiz. Idag jobbar Angelica Suraga som Director of business travel agencies & International meeting and events på Scandic Hotels. Hur började hennes intresse för hospitality? Läs och inspireras av hennes tankar kring branschen.

När Angelica var liten drev hennes pappa ett café i centrala Stockholm. Det var där hon blev inspirerad till serviceyrket. När hon sedan blev äldre och fick en bättre insyn i servicebranschen öppnades även ögonen för hur man skulle kunna utvecklas och bli bättre.

- Lyckan med att kunna leverera en hög service nivå som uppskattades och stod ut samt att kunna ha världen som sin arbetsmarknad och vilka möjligheter man plötsligt skulle ha.

Angelica triggades till att söka sig vidare till en skola som var bäst på detta. University Center César Ritz i Brig, Schweiz

Vad var det bästa med din utbildning?

- Det bästa med min utbildning var dels att man fick en inblick i olika kulturer, hur man jobbar i olika delar av världen och lärde känna människor från alla världens delar. Men också att omges av människor som brinner för samma passion och få utbildas av människor som hade så gedigen kunskap och erfarenhet och som de var villiga att dela med sig av. Hospitalitybranschen är som en familj, som välkomnar dig med öppna armar.

På mitt nuvarande jobb som Director of business travel agencies & International meeting and events på Scandic och ansvarar för internationella affärer inom affärsresor samt möten och events. Rollen tillåter mig att jobba med kunder i hela världen samt resa frekvent för att sälja in våra produkter mot olika marknader.

Så vilka egenskaper behöver man för att passa in i branschen. Handlar det bara om passion för serviceyrket och viljan att jobba hårt för möjligheten att klättra?

- Om man tittar på människor i ledande positioner och dem som startade/grundade hotell, så har alla jobbat hårt och haft en passion. Vägen till att lyckas är ju inte alltid lätt och då måste man ha tålamodet motivationen och drivet för att ta sig dig.

Vad är det bästa med branschen? Vad är det som får en att hålla denna motivation uppe?

- Det bästa med hotellbranschen är att den hela tiden förändras och att varje dag ser annorlunda ut, vilket utmanar på olika sätt kontinuerligt. Det som driver mig är just alla utmaningar och möjligheter som industrin erbjuder samt dem kunder man kämpat mest med som kommer tillbaka med ett leende och säger "det var perfekt, precis så som jag ville ha det. Tack". Det är enormt givande att få ett stort tack från en nöjd kund. En nöjd kund kommer tillbaka och då vet man att man har gjort sitt jobb riktigt bra.

Tidigt lärde sig Angelica att det är viktigt att ha ett nätverk och att lära känna människor på alla olika nivåer inom organisationer. Detta har hon alltid tagit med sig, både under sina studier i Schweiz och under hennes anställningar.

- En stor del av mitt nätverk är ju människor som även är nära vänner men som är spridda runt om i världen. Ett starkt nätverk tillåter en att ha stöd och support, vänskap men även att utmanas, inspireras och utvecklas. Det gäller att våga ta tillvara på de möjligheter och chanser som man får och fundera på vad de skulle kunna ge framåt.

Hur viktigt är det med att vårda och vårda sitt nätverk?

- En relation går ju åt två håll och måste alltid vara ömsesidig, så det man önskar måste även vara det man kan leverera tillbaka. Man behöver vårda sina relationer för att det ska växa, bli starkare och utvecklas. Om man inte investerar i det så kommer det inte heller utvecklas, så allt ligger i ens egna händer när det kommer till att vårda sitt nätverk.

Vi avslutar med några sköna tips från Angelica i hur du vårdar och behåller det nätverk du byggt upp:

1. "Vattnar man sin trädgård så kommer den att blomma"
2. När du reser, ta chansen och ha modet att ta kontakt med människor på olika destinationer.
3. Även om man inte hör av sig varje dag är det viktigt att investera tid i relationer för att de ska utvecklas och stärkas