



LUNDS UNIVERSITET  
Campus Helsingborg

# Gourmet

*- Tuffrikadeller och reva i soffan -*

Magisterprogrammet  
Service management  
Kandidatuppsats  
Vårterminen 2005

Handledare:  
Szilvia Gyimóthy  
Johan Hultman

Författare:  
Magdalena Kuchcinska  
Szidonia Ruggiero  
Christine Svensson

## FÖRORD

För att få inspiration och hjälp på vägen pratade vi med personer som har varit ett stort stöd för oss. Det här är ett tillfälle att tacka alla som har ställt upp för oss och gjort det möjligt att genomföra arbetet på ett effektivt och underhållande sätt.

Först och främst vill vi tacka Thomas Drejing som har ställt upp med sin verksamhet och lät oss grunda uppsatsen på Kronovalls Vinslott. Dessutom vill vi tacka att han har tagit emot oss med en glimt i ögat och ställt upp för oss under hela arbetets gång.

Dessutom vill vi visa vår tacksamhet till intervjupersonerna som har gjort det möjligt att genomföra arbetet. Utan de hade arbetet blivit tunt och innehållsfattigt. Dessa personer har även ställt upp för oss under observationen och gett oss en oförglömlig dag på slottet.

Våra handledare, Szilvia Gyimóthy och Johan Hultman har stöttat oss och lärt oss mycket under skrivandet. Vi vill tacka för att de har gett oss inspiration och motivation att skriva arbetet.

Vi hoppas att vår uppsats blir lika intressant att läsa som den har varit för oss att skriva.

Lund 2005-05-25  
Magdalena Kuchcinska  
Szidonia Ruggiero  
Christine Svensson

## **SAMMANFATTNING**

Inom ett servicemöte finns det många olika faktorer såsom miljö och olika aktörer som har en påverkan på den upplevda kvalitén och tolkningen av platsen och verksamheten. I arbetet har vi strävat efter att undersöka hur Kronovalls Vinslott arbetar för att skapa en gourmetupplevelse. Detta är ett kvalitativt arbete där vi har utgått från intervjuer, observationer och insamlat textmaterial. Genom att undersöka Kronovalls Vinslott har vi försökt se hur en verksamhet i praktiken gör för att skapa och stödja gourmetupplevelsen genom; texter, frontpersonalen, det fysiska stödet och de olika interaktioner som kan uppstå i servicemötet. Undersökningen visar på att begreppet gourmet är diffust, men att det finns många likheter i hur personalen på Kronovalls Vinslott tolkar begreppet. Genom dekonstruktion av intervjuerna har vi funnit gemensamma faktorer för intervjupersonernas tolkningar. Enligt personalen innebär gourmet att konceptet och mötet ska vara unikt, personalen ska besitta stor kunskap inom mat och vin samt att gourmet är en sinnesupplevelse. Vi har diskuterat dessa element och även hur Kronovalls Vinslott använder dessa för att bidra till en förhöjd upplevelse och till en gourmetupplevelse. I vår slutsats har vi kommit fram till att en gourmetupplevelse skapas genom faktorer utöver maten, såsom texter, fysiskt stöd och interaktioner. Oavsett vilka faktorer det handlar om så måste de stämma överens, såväl före, under och efter servicemötet, för att skapa en helhet. Vi anser att detta gäller för alla restaurangverksamheter och är inte endast anpassningsbart på Kronovalls Vinslott.

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>FÖRORD</b> .....	1
<b>SAMMANFATTNING</b> .....	2
<b>INLEDNING</b> .....	5
<b>PROBLEMFÖRMULERING</b> .....	7
SYFTE .....	8
FRÅGESTÄLLNING .....	8
DISPOSITION .....	9
<b>METOD</b> .....	10
VETENSKAPLIG UTGÅNGSPUNKT .....	10
TILLVÄGAGÅNGSSÄTTET .....	11
<i>Urval</i> .....	11
<i>Datainsamling</i> .....	12
<i>Dataanalys</i> .....	12
<i>Dekonstruktion</i> .....	12
<i>Interaktionism</i> .....	15
AVGRÄNSNING .....	16
KÄLLKRITIK .....	16
<b>TEORI</b> .....	18
SERVICELANDSKAPETS INTERAKTIONER .....	18
<b>ANALYS</b> .....	25
<i>Definition av gourmet</i> .....	25
ROMANTISKT NARRATIV .....	25
<i>Iscensättning av narrativ i miljö och mat</i> .....	28
<i>Språkets betydelse i narrativet</i> .....	30
SERVICELANDSKAPETS INTERAKTIONER .....	31
<i>Personal och kompetens</i> .....	31
<i>Fysiska stödet</i> .....	32
<i>Det oimiterbara i konceptet</i> .....	34
<i>Framträdandet</i> .....	35
<b>DISKUSSION</b> .....	40
<b>SLUTSATS</b> .....	46
<b>REFERENSER</b> .....	48

## **FIGURFÖRTECKNING**

FIGUR 1. SERVUKTIONSMODELLEN .....	20
------------------------------------	----

## **BILAGOR**

NR 1 A. HEMSIDA	
NR 1 B. HEMSIDA	
NR 1 C. HEMSIDA	
NR 1 D. HEMSIDA	
NR 2. ANNONS	
NR 3. BROSCHYR	
NR 4. MENY	
NR 5. INTERVJUGUIDE	
NR 6. OBSERVATION I, II, III	

## INLEDNING

*Vi kommer åkandes genom en allé  
För att ett hägrande vackert slott få se  
Inte någon av oss nyfikna tre  
Anar nu vad som ska ske*

*Den gröna nässelsoppan med dess rotpuré  
Gör en lysande entré  
Vi blir serverade med briljans  
Av nässlan med dess gröna nyans  
Därefter följer en ung och mör lammfilé  
Rätterna gör en och en succé  
Vilken otrolig odysseé*

Rimmet berättar hur äventyret tog oss till Kronovalls Vinslott som är beläget i det skånska Österlen. Kronovalls Vinslott som är omgivet av dess vallgrav och den vackra naturmiljön drivs av restauratören Thomas Drejing. Där huserar han ståndaktigt tillsammans med sin trogna trupp av medarbetare. Restaurangkonceptet bygger på enkel och god mat som baseras i stort på närproducerade råvaror av högsta kvalitet. Kronovalls Vinslott får ofta stämpeln av att vara en gourmetrestaurang men av vilken anledning, vad gör Kronovalls Vinslott till gourmet?

Begreppet gourmet är brett och har olika innebörd för olika personer. Ordet gourmet skiftar i betydelse beroende på kulturtillhörighet.<sup>1</sup> Det kan även vara så att ordet inte existerar i vissa kulturer, dock kan det finnas andra ord, benämningar, för det som vi i Sverige har satt ordet gourmet. Gourmet kan till exempel associeras till lyx, god mat och vin. Innan vi genomförde denna undersökning var vår bild av gourmet mycket diffus. Vi hade alla åsikter som skiljde sig åt, dock fanns det många likheter i våra sätt att tänka om gourmet. Bilden grundade sig på att gourmet var något extra, lite dyrare. Maten på en gourmetrestaurang skulle vara i toppklass och det skulle vara extra gott, kanske med råvaror som vanligen inte används hemma. Servitörerna och övrig personal skulle besitta stor kunskap i det som serverades och vara

---

<sup>1</sup> Mills, (2003) sid. 55

snyggt och propert klädda. Det finns en bakomliggande tanke och det ska synas att personalen anstränger sig för att kvällen ska bli speciell. Smaksättningen ska vara väl genomtänkt, likaså kombinationen mellan de olika smakerna och vinet ska vara väl anpassat till maten. Borden skulle vara lyxigt uppdukade och helheten skulle ge en upplevelse utöver det vanliga. Sammanfattningsvis skulle det kunna påstås att vår bild av en gourmetrestaurang var i princip identisk med en bild av en lyxrestaurang, medvetet eller omedvetet.

Nationalencyklopedin definierar ordet gourmet som: *sakkunnig finsmakare, en person som lägger stor vikt vid vällagad och välsmakande mat.*<sup>2</sup> Dock vid ett restaurangbesök är det fler faktorer inblandade. Eftersom det inte finns några klara definitioner på hur ett gourmetkoncept ska framställas väljer varje restauratör sin egen profil. Det räcker inte att leverera god mat, rena och fräscha lokaler samt en god service, utan det måste finnas något därutöver. Med tanke på detta undrar vi hur en gourmetrestaurang som är lokaliserad på en avskild plats kan leva upp till gästernas förväntan och leverera en extraordinär upplevelse. Därav har vi inriktat oss på att undersöka hur Thomas Drejing och hans medarbetare på Kronovalls Vinslott gör för att iscensätta den upplevelse som de vill att gästen ska få erfara.

---

<sup>2</sup> Nationalencyklopedin, (2000) sid. 70

## PROBLEMFÖRMULERING

Vår grupps intresse har haft en gemensam utgångspunkt där vi alla har varit överens. Vi vill uppleva något extraordinärt, vi vill få våra sinnen kittlade, vi vill vara med om en gourmetupplevelse. Utifrån dessa tankar har vi gett oss ut på vår resa. Under resans gång har vi återkommit till samma tankar och det är hur det unika skapas i en gourmetrestaurang. Yttre faktorer har format våra tankar och vi har byggt upp bilder av hur det ser ut i verkligheten, men det som har väckt vårt intresse i detta arbete är hur det egentligen är. Gourmet är ett brett område och för att skapa en upplevelse är det många faktorer som väger in. Det handlar inte bara om själva maten utan även texter, den fysiska miljön och atmosfären spelar en väsentlig roll i skapandet av en helhetsupplevelse.

En upplevelse skapas före, under och efter servicemötet. En text är första kontakten mellan gäst och verksamhet men dock kan det ha en påverkan under hela tjänsteprocessen. I enlighet med David M. Boje går det att dekonstruera texter för att finna underliggande mening och för att tolka vad verksamheten försöker skapa. Gästens tolkning av det skapade har en stor betydelse i gästens upplevelse av texterna, som i sin tur påverkar gästens totalupplevelse. Frontpersonalen är en annan viktig del av servicemötet. Redan på 1970-talet uppmärksammades frontpersonalens betydelse i en tjänst och de olika interaktionerna som uppstår i en tjänstearna. Därefter har många andra forskare fortsatt att studera servicemötet. Richard Normann införde begreppet *sanningens ögonblick* där han påpekar hur betydelsefullt själva servicemötet mellan gäst och frontpersonal är.<sup>3</sup> Christian Grönroos presenterade sin teori om interaktiv marknadsföring vilket innebär att det är endast upp till frontpersonalen vid servicemötet att tillfredställa en gäst.<sup>4</sup> I början av 1990-talet introducerade Mary J. Bitner begreppet servicelandskap. Servicelandskapet är väsentligt för servicemötet. Utformningen av rummet och dess funktion bidrar till att servicemötet blir behagligt. För att skapa en helhetsbild av servicelandskapet bör rätta signaler, symboler och artefakter finnas. Dessa faktorer ska kommunicera ut ett önskvärt budskap till gästen.<sup>5</sup> Fortsättningsvis har det uppkommit kartläggning av tjänstearnans interaktioner och skeenden. Pierre Eiglier och Eric Langeard visar i sin servuktionsmodell att det finns många olika relationer att ta hänsyn till på tjänstearnan. Gästerna står i fokus i modellen men alla faktorer är väsentliga för att skapa en bra upplevelse. Det finns dels en synlig del som består av det fysiska stödet och

---

<sup>3</sup> Normann, (2000) sid. 29

<sup>4</sup> Grönroos, (1979)

<sup>5</sup> Ek, (2005)



frontpersonalen är huvudkontaktarna med gästen men också en osynlig del som har en betydelsefull funktion för totaliteten.<sup>6</sup> Interaktioner mellan människor kan ses på många olika sätt. Erving Goffman påstår att alla människor bär masker vardagligen oavsett situation och han redogör för hur sociala interaktioner kan ses som teater.<sup>7</sup> B. Joseph Pine II och James H. Gilmore framställer arbetsplatser i teatersammanhang.<sup>8</sup> Däremot fokuserar sig Stephen J. Grove och Raymond P. Fisk på själva tjänsteupplevelsen som teater.<sup>9</sup> Även om dessa forskare har samma grundtanke skiljer de sig åt när det gäller definitioner av begrepp. Teater är ett sätt att se på servicemötet och dess interaktioner med hjälp av signaler och symboler som sedan ska framhävas av frontpersonalen. Dock kan det ifrågasättas vilka specifika faktorer som är viktiga för att skapa en bra upplevelse för en gäst.

## Syfte

Vårt syfte med uppsatsen är att undersöka ur ett ledningsperspektiv hur narrativ, servicelandskapet och dramaturgi påverkar och används för att skapa en sammanhängande gourmetupplevelse.

## Frågeställning

Vår övergripande fråga är hur Kronovalls Vinslott gör för att skapa en enligt dem bra upplevelse för gästen. Dessutom vill vi undersöka huruvida ägaren och personalen har olika syn på hur det kan gå tillväga i skapandet av denna upplevelse. Vi grundar vårt arbete på tre olika teman, dessa teman konkretiseras i följande frågor:

- ⊗ Hur gör Kronovalls Vinslott för att genom texter förhöja gästens upplevelse, såväl före, under och efter servicemötet?
- ⊗ Hur nyttjas frontpersonalen och det fysiska stödet i servicelandskapet på Kronovalls Vinslott för att påverka den totala upplevelsen för gästen?
- ⊗ Vilka interaktioner uppstår på tjänstearnan vid ett servicemöte och hur påverkar dessa interaktioner upplevelsen på Kronovalls Vinslott?

---

<sup>6</sup> Eiglier & Langeard, (1977) sid. 89 ff

<sup>7</sup> Goffman, (2000)

<sup>8</sup> Pine & Gilmore, (1999) sid. 110

<sup>9</sup> Grove & Fisk, (1992)

## Disposition

För att få en summarisk bild av uppsatsen följer en kort presentation av upplägget.

Inledning	Rimmet visar vad vi själva upplevde på Kronovalls Vinslott och är därmed en del av vår empiriska observation. Därefter introduceras företaget som vi ska analysera. Vi berättar även om vår syn på gourmet samt hur begreppet definieras i facklitteratur.
Problemformulering	Vi presenterar hur en upplevelse kan formas före, under och efter själva servicemötet, samt med vilka verktyg och metoder detta kan göras.
Metod	Vi redogör för vår datainsamling av texter, intervjuer och observationer. Därefter behandlar vi vår dataanalysmetod som består av två delar. I enlighet med David M. Bojes dekonstruktionsmodell förklarar vi i den första delen hur vi arbetat med vårt skriftliga material och intervjuerna. I den andra delen berättar vi om hur vi har hanterat observationerna och intervjuerna genom användandet av interaktionism.
Teori	I detta kapitel kommer vi att behandla servicelandskapets olika interaktioner med hjälp av servuktionsmodellen och dramaturgi.
Analys	Vi börjar med att definiera ordet gourmet och utgår sedan från detta i vår fortsatta analys. Analysen består av två huvudteman, dels romantiskt narrativ och dels servicelandskapet och dess interaktioner.
Diskussion	Denna del består av en återkoppling till våra frågeställningar som vi diskuterar och besvarar.
Slutsats	I det här avsnittet sammanfattas och diskuteras de aspekter och reflektioner kring hur Kronovalls Vinslott gör för att skapa en gourmetupplevelse samt med vilka metoder.

## METOD

Vi kommer i följande stycke att behandla alla de bitar som ligger till grund för den datainsamling som har möjliggjort genomförandet av uppsatsen.

### Vetenskapsteoretisk utgångspunkt

Vi har undersökt hur Kronovalls Vinslott tolkar begreppet gourmet och hur de utefter sin tolkning skapar en gourmetupplevelse för sina gäster. För att se hur de skapar konceptet i praktiken har vi valt att intervjua personalen och delta i servicemötet för att observera vad som sker. Genom att tolka och analysera detta material har vi försökt förstå hur de går tillväga i skapandeprocessen av en gourmetupplevelse. Inom hermeneutiken ligger tyngdpunkten på tolkning och förståelse vilket också är syftet för vår studie. Därav intar vi ett hermeneutiskt synsätt för att genom observationer, funderingar och analyser göra ansatser på att förstå verkligheten.<sup>10</sup> Hermeneutiken menar på att människor har intentioner som yttras i deras språk och handlingar vilka det finns möjlighet att förstå och tolka innebörden av.<sup>11</sup> Det är just särskilda handlingar som vi är främst intresserade av att behandla i denna uppsats, det vill säga hur Kronovalls Vinslott arbetar i praktiken för att skapa en gourmetupplevelse. För att förstå hur de skapar helhetsupplevelsen har vi gått in och tolkat de olika delarna av upplevelsen, det vill säga deras texter, frontpersonalens och det fysiska stödets roll i tjänsten samt hur aktörerna interagerar med varandra. Det centrala studieobjektet är helheten och för att öka förståelsen för denna studeras även de skilda delarna. Förståelsen och tolkningen av helheten kan endast begripas genom att den sätts i relation till de skilda delarna, detta förklaras med hjälp av den hermeneutiska spiralen som innebär en ständig rörelse mellan del och helhet. Denna rotation medför att text, tolkning och förståelse frambringar ny text, ny tolkning och ny förståelse, och dessa delar utgör i sin tur en helhet som ständigt förändras och utvecklas.<sup>12</sup> För att få en så klar bild som möjligt av hur Kronovalls Vinslott frambringar en specifik upplevelse har vi själva tagit del av deras serviceerbjudande. Vi är en del utav den verklighet som studeras och därmed har vi en subjektiv syn utifrån vår egna förförståelse, som ständigt kommer att användas i tolkningsprocessen både medvetet och omedvetet. Inom hermeneutiken är förförståelse ett centralt begrepp. Vi uppfattar verkligheten inte bara genom våra sinnen utan också med vår egen förförståelse. Förförståelsen är vår medvetenhet, insikt

---

<sup>10</sup> Patel & Davidsson, (1994) sid. 25

<sup>11</sup> Ibid, sid. 26 f

<sup>12</sup> Ibid, sid. 26 f. *Hermeneutiska spiralen*.

och våra erfarenheter som har format oss och våra specifika tolkningsramar. Vi kan inte förstå någonting utan förförståelse utan vi tolkar allting vi upplever som någonting och det medför en viss mening.<sup>13</sup>

## Tillvägagångssättet

Vi har valt att utföra en kvalitativ undersökning av Kronovalls Vinslotts koncept. Vi har analyserat olika texter som har anknytning till Kronovalls Vinslott såsom hemsidan, broschyr, meny och tidningsannonser. Empirin baseras på tre djupintervjuer med personer som arbetar på Kronovalls Vinslott och som har hög relevans till skapandet av gourmetkonceptet i praktiken. Därutöver har vi genomfört en observation på Kronovalls Vinslotts restaurang för att fånga upp olika faktorer som gästerna påverkas av. Vi har även genom observationer analysera hur de olika ritualerna på restaurangen påverkar upplevelsen. På detta sätt anser vi att vi lyckas skapa en helhetsbild av gourmetkonceptet. Förutom detta har vi kompletterat med litteratur om narrativ, servuktionsmodellen och interaktioner som teater. Teoridelen baseras på sekundära källor såsom studentlitteratur men även annan litteratur. Empiridelen består merparten av intervjuer, observationerna och dels från internet och annat textmaterial.

## Urval

Vi har gjort ett strategiskt urval vilket betyder att vi medvetet har valt att intervjua restauratören Thomas Drejing på Kronovalls Vinslott, en av deras kokkar, Johan Axelsson samt restaurangchefen Patrik Zetterström. Vi har gjort det här valet för att få ett helhetsperspektiv från medskaparna av konceptet. Alla är de med och skapar en gourmetupplevelse, dock inom sina olika ansvarsområden och därmed är de lika viktiga i tjänsteprocessen. Val av intervjupersoner bestämdes av restauratören som hade en bra idé, nämligen att vi skulle intervjua samma personer som sedan arbetade på lördagen, när observationen ägde rum. Det blev slumpmässigt så att alla tre informanter var män. Dock finns det en naturlig förklaring i och med att deras personal består av 70 procent män och 30 procent kvinnor. Ålder på informanterna var mellan 25-50 och dessutom har de arbetat olika länge på Kronovalls Vinslott. Åldern har relevans på så sätt att personerna har erfarenhet under olika långa perioder och koncept. Därför har de fått intryck från tidigare arbetsplatser som påverkar vad de anser om gourmet och Kronovalls Vinslott.

---

<sup>13</sup> Thurén, (2002) sid. 58

## Datainsamling

Vi kontaktade Thomas Drejing via mejl fredagen den 8 april 2005 och berättade om våra idéer för vår uppsats. Vi fick direkt en positiv respons och kom överens om att vi skulle kontakta honom via telefon följande måndag eller tisdag. På tisdagen ringde vi upp Thomas Drejing och bestämde tider för genomförandet av tre intervjuer och en observation. Vi kom överens om att genomföra intervjuerna på torsdag samma vecka på Kronovalls Vinslott och observationen följande lördag. Intervjuerna som företogs på informatörernas arbetsplats var av informell karaktär. Detta gjorde vi medvetet för att försöka skapa så trygg och säker miljö som möjligt för intervjupersonerna. Vi intervjuade tre personer som alla arbetar på Kronovalls Vinslott men inom olika positioner. Vi var tre personer som intervjuade och intervjuerna spelades in på bandspelare samtidigt som en av oss antecknade väsentliga nyckelord. Vi använde oss utav en intervjuguide som hade en semistrukturerad profil där öppna frågor ställdes först och sedan kompletterades med följdfrågor. Frågorna berörde ämnen såsom servicelandskap, gourmet och interaktioner. Samtliga intervjuer varade mellan sextio och nittio minuter och de skedde bakom slutna dörrar i ett separat rum. Innan intervjuerna påbörjades ställde vi frågan om de ville vara anonyma både när det gällde verksamhetens namn men också deras egna. De ansåg inte det vara ett problem att använda varken verksamhetens eller personernas riktiga namn.

## Dataanalys

Vi har i vårt arbete använt oss av dekonstruktion och interaktionism för att analysera vår datainsamling.

## Dekonstruktion

Vi har grundat vår analys om narrativ på Kronovalls Vinslots hemsida, tryckta informationsblad till gäster samt en aktuell tidningsannons och en meny. Texterna bearbetar vi med hjälp av David M Bojes dekonstruktionsmodell. Den är uppbyggd i åtta steg för att underlätta analysen av en text. Dock har vi inte använt oss av de samtliga åtta stegen vid analys av texterna utan vi har valt de stegen som vi ansåg vara relevanta för vår analys. Vi har även dekonstruerat intervjuerna dock inte enligt David M. Boje och hans åtta steg, utan enligt egna teman. Vi har börjat utifrån temat gourmet som vi sedan har kopplat till ytterligare två teman, nämligen servicelandskap och dramaturgi.

Vi utgår ifrån Bojes dekonstruktionsmodell för att analysera Kronovalls Vinslots texter. Genom att dekonstruera ett skriftligt narrativ och bryta ner det i små enheter kan betydelsen och innehållet förändras eftersom texten innehåller och föreställer verkligheten. Den här typen av analys innebär att det ska finnas en överensstämmelse mellan orden och verkligheten.<sup>14</sup> Boje beskriver dekonstruktionsmodellen i åtta steg och inleder med *dikotomi*. Det innebär att i varje berättelse använder författaren ord som har en motsatts, till exempel chef/arbetare. Genom att analysera dessa ord i texten kan läsaren läsa av vilken karaktär författaren har. Ett ord kan ha många variationer och beroende på hur de uttrycks får de olika betydelse. Om motsatts orden inte finns representerade i texten finns det små ord såsom *har* eller *inte* för att få fram budskapet. Som läsare gäller det att läsa genom raderna för att kunna tyda innehållet på djupet. Analyseras texten på detta sätt kan läsaren få fram budskapet utan att bli lurad till exempel via markandsföring. Genom att hitta motsatsen blir texten dekonstruerad och får en annan betydelse.<sup>15</sup> Detta är ett bra sätt att börja analysen av en text, men för att läsaren ska ytterligare fördjupa sig och förstå vad som verkligen ska framhävas bör *hierarkin omtolkas* i texten, vilket är steg två i dekonstruktionsmodellen. Det kan vara en tydlig hierarki men också dold som tas för givet i vårt samhälle. Det finns vissa ord som dominerar i en text framför andra och därmed får en högre position i hierarkin. Genom att byta ut ordet till motsatsen får texten en annan innebörd samtidigt som läsaren får ett nytt perspektiv att utgå ifrån. Om det till exempel står i texten att restaurangchefen bjuder dig på en gourmetupplevelse får texten en helt annan innebörd jämfört med om det hade stått att hotellstäderskan bjuder på en gourmetupplevelse. Det är inte alltid lätt att hitta en hierarkisk uppbyggnad av texten eftersom en berättare låtsas skildra bara den sanna verkligheten. För att tyda hur narrativet konstruerar hierarkin kan läsaren leta efter ord som har förmåner framför andra ord, till exempel narrativ istället för berättelse.<sup>16</sup> Dock finns det så mycket mer i en text som en läsare ska ta hänsyn till för att kunna analysera djupare. Boje går vidare och introducerar det tredje steget, nämligen *rebellens röster*. Det innebär att vissa röster inte kommer med i den skrivna texten. Det uttrycks på ett sätt som inte är det samma som berättaren eventuellt ville framhäva. Författaren skriver om texten så att den får en annan synvinkel och betydelse. Genom att analysera ordvalen kan läsaren få fram vad texten säger, vad den inte säger samt vad den möjligen har sagt.<sup>17</sup> Steg fyra poängterar att det alltid finns en *annan sida av en berättelse*.

---

<sup>14</sup> Börjesson, (2003) sid. 16

<sup>15</sup> Boje, (2001) sid. 23

<sup>16</sup> Ibid, sid. 24 f

<sup>17</sup> Ibid, sid. 25

Ett ord kan beskrivas eller förvridas på många olika sätt och därmed får det en annan innebörd och relation till den övriga texten.<sup>18</sup>

En berättelse har alltid två eller fler sidor. Vilken som är den andra sidan av berättelsen är en fråga som bör ställas vid analysen. Tanken med det femte steget är inte att förändra texten helt och hållet utan genom små förändringar kan narrativet få en annan betydelse.<sup>19</sup> Varje berättelse har plot, skript, scenografi, manus samt moral. Ploten är själva innehållet i texten och kan vara av fyra olika genrer, nämligen romantisk, satirisk, tragisk samt humoristisk. Romantisk plot innebär ett drama som börjar bra men blir mer invecklad under processen. Hjälten i handlingen blir räddad och/eller frias. Slutet är alltid lyckligt, det uppstår inga svårigheter. Ett klassiskt exempel på en romantisk plot är filmen "Pretty woman" med sitt typiskt romantiska slut. Satirgenren är oftast uppbyggd på ett ironiskt sätt och därmed en motsats till romantik. Dessutom måste handlingen ha en inledning annars är det svårt att förstå och hitta den röda tråden.<sup>20</sup> Till skillnad från satiren finns det hopp för hjälten i en komedi. Ploten börjar också med ett problem dock är de mer banala händelser som kan lösas. Dessutom är det oftast personliga problem som till slut löses i alla fall. Den fjärde genren är tragedin där det ofta finns en relevans till samhällsproblem. Problemet försöks lösas genom kontroll och rättvisa men dock blir slutet bedrövligt och hjälten dör.<sup>21</sup>

Vid en dekonstruktionsanalys är det bra att skriva om texten till en annan genre för att få fram ett annat perspektiv på berättelsen. Genom att *förneka ploten* blir det genast en annan text eller berättelse.<sup>22</sup> Det sjätte steget i analysen är att *hitta undantagen*. Berättelser innehåller manus, regler och föreskrifter. Ibland bör reglerna brytas för att se logiken i manuset och att regler alltid innehåller undantag.<sup>23</sup> Dessa undantag kan finnas i sammanhanget men inte klart uttryckta i texten. Att bryta regler är en utmaning och samtidigt blir det intressant när en text eller berättelse studeras.<sup>24</sup> Därför är det också ett centralt element att *spåra vad som är mellan raderna*. Steg sju innebär att det finns vissa ledtrådar som inte står i texten men som läsaren kan fylla i. Den här delen lämnas över helt och hållet till läsarens fantasi, att läsa texten och tyda det med den synliga delen samt den osynliga delen. Beroende på läsarens erfarenheter

---

<sup>18</sup> Boje, (2001) sid. 26

<sup>19</sup> Ibid, sid. 21

<sup>20</sup> Ibid, sid. 108 f

<sup>21</sup> Ibid, sid. 109

<sup>22</sup> Ibid, sid. 27

<sup>23</sup> Ibid, sid. 21

<sup>24</sup> Ibid, sid. 28

sen tidigare får texten eller berättelsen olika innehåll och betydelse. Varje berättelse har en annan berättelse bakom sig. Detaljer finns inte alltid med och det är det Boje påpekar med det här momentet.<sup>25</sup> Läsaren ska analysera texten och försöka tyda vad som finns där men som inte är inte nedskrivet. Det åttonde och sista steget i Bojes dekonstruktionsmodell är att *återställa texten* med den osynliga delen. Genom att analysera en text eller en berättelse från punkt ett till sju får texten en annan innebörd, ett annat perspektiv. Det svåra här kan vara att texten omvandlas från en hierarki till en annan.

Berättelser är skapade av människor och därför har de en social uppbyggnad och är bundna till situationer. Dessutom är tanken oftast bakom ett narrativ att övertyga läsaren samtidigt som personen ska vara delaktig i berättarens perspektiv. Genom att involvera läsaren i berättelsen får läsaren en större förståelse för texten och tanken bakom den.<sup>26</sup> Det är viktigt att en verksamhet lyckas sända ut rätt signaler i sina texter då de ofta kan vara den första kontakten med gästerna. Efter att den första kontakten har lyckats är det upp till personalen att få gästen att känna att det som lästs stämmer överens med vad som får upplevas på plats.

## Interaktionism

Vi nämnde tidigare hur vi har utgått från dekonstruktion i analyserandet av våra texter och intervjuer. Gällande intervjuerna har vi också behandlat dem tillsammans med observationerna utifrån symbolisk interaktionism. Den symboliska interaktionismen är ett synsätt på hur den sociala verkligheten kan analyseras. Forskningen bygger på en metodologi som innebär att intervjua och att observera människor i det verkliga livet samt bestämma hur människor definierar situationerna som de agerar i.<sup>27</sup> Grundpelarna till den symboliska interaktionismen är att: all interaktion är social, att vi interagerar med hjälp av symboler, att människan är aktiv och att vi handlar, beter oss och befinner oss i nuet.<sup>28</sup> Erving Goffman analyserar vad som sker när människor interagerar med varandra.<sup>29</sup> Vi har främst använt oss av hans teorier angående interaktioner vid bearbetning av observationerna och intervjuerna.

---

<sup>25</sup> Boje, (2001) sid. 28 f

<sup>26</sup> Börjesson, (2003) sid. 75 f

<sup>27</sup> Charon, (2001) sid. 229

<sup>28</sup> Ibid, sid. 27 f

<sup>29</sup> Ibid, sid. 200



I enlighet med Bengtsson genomförde vi en öppen observation.<sup>30</sup> Detta innebär att den studerade personalen kände till att vi deltog i en undersökning. Dock var det en dold observation om vi ser till gästen som inte visste varför vi var där. Detta gjorde att vi hade växlande roller, å ena sidan observatör och å andra sidan gäst. För att smälta in i miljön under kvällen klädde vi oss i anpassad klädstil och förde inte några anteckningar. Vi ansträngde oss för att vara diskreta och ge ett sken av att vara vanliga gäster.

Vi var aktivt deltagande i observationerna vilket innebär att vi interagerade med de andra precis som vi vore vanliga gäster och deltog i alla aktiviteter precis som de övriga gästerna. Våra observationsstudier ägde rum på en offentlig miljö, trots det kändes det ofta som en informell plats då vi kom nära de övriga sällskapen i de olika aktiviteterna. Då vi kände närhet till de övriga gästerna var vi oroliga att det skulle komma upp frågor om vad vi gjorde där. Det vi huvudsakligen var där för att observera var interaktionerna mellan personalen och gästerna men även mellan gästerna och den fysiska miljön.

## Avgränsning

Vi har valt att fokusera på en enda restaurang, Kronovalls Vinslott, för att få ett djupt perspektiv på en restaurangupplevelse. För att få en helhetsbild av organisationen samt dess funktion har vi intervjuat restauratören, kocken samt restaurangchefen. Tidsmässigt har vi begränsat oss för att observera ett enda arrangemang och de texter som berör det, nämligen ett weekendpaket. Vi deltog enbart i en del av det, som innehåller en champagnetur, vinprovning samt fem-rätters middag. Vi har även avgränsat såtillvida att vi har valt bort att göra en djupdykning i gästens upplevelse. Arbetet baseras mestadels ur restauratörens synvinkel och våra egna iakttagelser. Vi har inriktat oss på att se hur de, utöver maten omkringliggande faktorerna såsom interaktioner och tecken, framstår under restaurangbesöket. Vi har medvetet valt bort att se ifrån gästens perspektiv.

## Källkritik

Då vi var tre personer som intervjuade en informatör åt gången kände vi tidvis att intervjupersonen kunde känna sig obekvämt. Även om det var en informell miljö för informatörerna kunde det ha varit bättre med en intervju genomförd på en plats där de känner

---

<sup>30</sup> Bengtsson, (1998) sid. 57

sig mer hemma, till exempel kocken i köket. Med tanke på att vi är kvinnor och informatörerna är män kan det påverka svaren men även tolkningen av dessa.

Vi testade bandspelarna innan intervjun ägde rum och upplevde ljudkvaliteten som bra men efteråt visade det sig att vi borde ha placerat bandspelaren närmare informatören för att uppfatta samtliga ord. Vi förutsåg inte att bandspelarna skulle brusa så pass högt vid avlyssning och försvåra avskrivningen av intervjuerna. Dessutom har vi lärt oss att anteckna och inte förlita sig alltför mycket på tekniken då en bandspelare under avlyssning började smälta då det uppenbarligen var någonting som hade havererat i adaptern. Även då vi skrev anteckningar under varje intervju skulle det varit en hjälp att göra de mer noggrant. Vi hade goda potentialer att anteckna då vi var tre personer. På så sätt hade vi god ögonkontakt med intervjupersonen samtidigt som vi antecknade inom gruppen. Den bild som vi har av hur ett gourmetkoncept skapas har påverkats av att observera och diskutera begreppet med restauratören samt hans medarbetare.

Då vi genomförde en öppen observation kan det innebära att personalen delvis interagerade annorlunda gentemot oss. Detta bidrog till en negativ observationseffekt. Dessutom var vi tre yngre kvinnor som var placerade centralt i matsalen vilket gav oss en del uppmärksamhet. Då det övriga sällskapet bestod av enbart par skulle det ha varit lämpligare med en annan form av konstellation. Den offentliga miljön kan ha påverkat så att vi inte betedde oss naturligt i sammanhanget. Vi inser även att vi borde ha planerat bättre vad vi skulle säga till de övriga gästerna innan vi kom dit för att slippa den egna oron över att avslöja vår uppgift.

## TEORI

För att kunna arbeta med och analysera vårt empiriska material kommer vi i följande kapitel att behandla olika teoretiska aspekter. På så sätt kan vi senare stödja och underbygga våra argument i analysen.

### Service-landskapets interaktioner

Inledningsvis är det viktigt att påpeka och förtydliga vad en tjänst är. Enligt Christian Grönroos är tjänster processer som innefattar ett visst antal aktiviteter men också att gästen är en samproducent och deltar delvis i servicemötet. Dessutom skiljer sin en tjänst från en produkt genom att tjänster produceras och konsumeras vid samma tidpunkt.<sup>31</sup> Producerandet och konsumerandet av en tjänst sker på ett servicelandskap. Begreppet servicelandskap har fått allt mer uppmärksamhet de senaste åren. Första gången begreppet lanserades var 1992 av Mary J. Bitner.<sup>32</sup> Enligt Bitner har servicelandskapet en väsentlig roll i det fysiska servicemötet då det påverkar interaktionen mellan gästen och frontpersonalen. Dessutom påverkar servicelandskapet varje individ på olika sätt beroende på vad personen har för erfarenhet, föreställningar eller karaktär.<sup>33</sup> Med tanke på dessa faktorer är det betydelsefullt att i utformningen av en tjänst ta hänsyn till och utveckla servicelandskapet för att förstärka interaktioner.

Forskaren Erving Goffman har en liknande syn på interaktioner mellan de anställda och gästen, dock ur ett mer avancerat perspektiv. Han ser på samtliga sociala interaktioner som en teater där deltagarna bär på masker anpassade till situationer. Han uttrycker detta med följande ord. ”...när en individ framträder inför andra människor kommer han att ha många motiv för att försöka kontrollera det intryck som de får av situationen.”<sup>34</sup> Vid en interaktion sker en ömsesidig påverkan där deltagarna aktivt försöker kontrollera de intryck som uppstår vid mötet. Normann introducerade begreppet *sanningens ögonblick* och menade på att när servicemötet har påbörjats kan företaget inte påverka det längre. Under servicemötet är det frontpersonalens ansvar att leverera en bra tjänsteupplevelse med kvalitet.<sup>35</sup> Det går till

---

<sup>31</sup> Grönroos, (2002) sid. 59

<sup>32</sup> Ek, (2005)

<sup>33</sup> Bitner, (1992)

<sup>34</sup> Goffman, (2000) sid. 22

<sup>35</sup> Normann, (2000) sid. 29

exempel inte att plötsligt avbryta en middag för att kocken har glömt att förbereda en råvara. Problemet får lösas av personalen på plats.<sup>36</sup>

Varje möte mellan människor kan ses som ett framträdande där individerna aktivt försöker påverka varandra.<sup>37</sup> Vid detta möte finns det aktörer, publik samt medagerande. Vid ett restaurangbesök sker detta mellan gäst, servitör och andra gäster. Det finns i förväg bestämda handlingsramar vilket Goffman kallar för roller. Detta innebär att varje individ är medveten om vilka regler som styr interaktionen. Detta gäller såväl publiken som den som framträder.<sup>38</sup> Ett annat ord för framträdande inom servicebranschen enligt Grove och Fisk är impression management som handlar om att aktörerna ska skapa intryck hos publiken.<sup>39</sup> Disciplin och självkontroll är centralt för att inte göra misstag som kan förstöra föreställningen. Därför ska aktörerna lära sig sina roller utantill för att undvika att sådant händer.<sup>40</sup>

Enligt Goffmans teori finns det klara och tydliga anvisningar för hur ett framträdande ska ske och det finns en regissör, i detta fall restauratören, som har rätt att återskapa ordning om instruktionerna inte följs. Varje individ utgör en del av teamframträdandet där det är viktigt att ett fungerande samspel existerar. Fastän alla har en specifik roll är det individuellt hur den framförs och dessutom utspelas rollerna annorlunda vid varje föreställning. Detta till exempel då det inte alltid är samma gäster vid ett framträdande och därför ställs olika krav från tillfälle till tillfälle. Teamet måste ha ett bra samarbete för att framställningen ska bli så effektiv som möjligt och för det krävs även att vissa delar av föreställningen döljs för publiken.<sup>41</sup>

Pine och Gilmore framställer de anställda som skådespelare som interagerar med avsikt att samspela med en publik.<sup>42</sup> De menar på att en arbetsplats är som en teaterscen. De anställda ses som skådespelare och väljs ut noga så de passar sina specifika roller. Dessa roller innebär ansvar som kan uppfattas som en skådespelares karaktär vilket påverkar arbetet och skapar en viss mening till det. Det centrala är att välja ut rätt person till rätt arbetsuppgift för att framträdandet ska ske på bästa möjliga sätt. Pine och Gilmore bedömer att alla ekonomiska erbjudanden, såväl produkter som tjänster är ett framträdande med ett manus. Oavsett vilken

---

<sup>36</sup> Normann, (2000) sid. 184

<sup>37</sup> Goffman, (2000) sid. 23

<sup>38</sup> Ibid, sid. 23

<sup>39</sup> Grove & Fisk, (1992) sid. 459

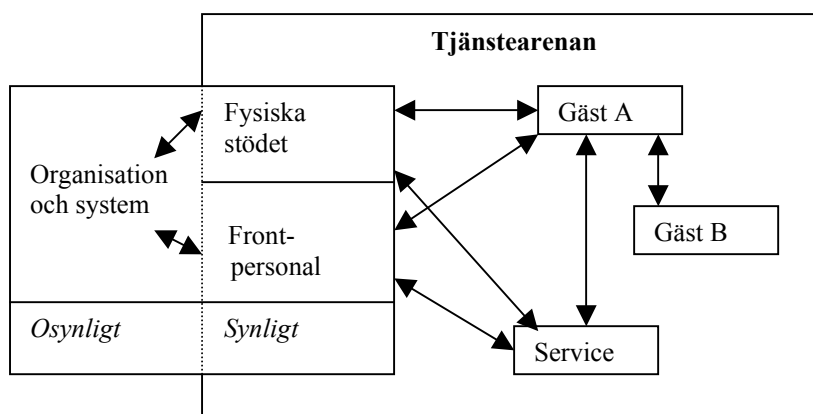
<sup>40</sup> Ibid, sid. 459

<sup>41</sup> Goffman, (2000) sid. 77 ff

<sup>42</sup> Pine & Gilmore, (1999) sid. 110

position en individ har i ett företag och dennes arbetsuppgifter så utförs ett framträdande. Organisationen utgör helheten som håller ihop framträdandet och dess aktörer samt andra aktiviteter. Inom en restaurang är det restaurangchefen som håller ordning och reda samt ansvarar för aktiviteterna under kvällen. I servicebranschen är det av stor betydelse att arbeta med teater och mänskliga interaktioner för att bidra med en unik relation.<sup>43</sup> Även enligt Eiglier och Langeard är det viktigt att det finns en god interaktion framför allt mellan frontpersonalen eftersom frontpersonalen har en stark påverkan på gästen och dess uppfattning om tjänsten.<sup>44</sup>

Eiglier och Langeard är två forskare som har skapat servuktionsmodellen. Redan på 1970-talet ansåg de att tjänster skiljer sig från varor eftersom det finns en direkt interaktion mellan företaget som levererar tjänsten och gästen som konsumerar tjänsten. En tjänst köps och förbrukas vid samma tidpunkt vilket innebär att det skapas ett visst värde för konsumenten i det ögonblicket.<sup>45</sup>



Figur 1. Servuktionsmodellen

I servuktionsmodellen syns tydligt relationerna mellan de tre mest centrala elementen som är inblandade i tjänsteprocessen, det vill säga under ett framträdande inom service. Det är det fysiska stödet, frontpersonalen och gästen som interagerar i tjänsteprocessen och som bör fungera på ett utmärkt sätt.<sup>46</sup>

<sup>43</sup> Pine & Gilmore, (1999) sid. 141 ff

<sup>44</sup> Eiglier & Langeard, (1977) sid. 101

<sup>45</sup> Ibid, sid. 85

<sup>46</sup> Eksell, (2005) sid. 14 ff

Servuktionsmodellen delar upp företaget i två delar som bidrar till att skapa mervärde för gästen. Den ena är osynlig för gästen och består av ledning och administrativa funktioner. Den andra är den synliga delen som består av den fysiska miljön och frontpersonalen som sedan tillsammans med gästerna utgör tjänstearenan.<sup>47</sup> Sådan uppdelning finns även inom dramaturgin men där sker en naturlig uppdelning av scenen i en bakre och främre region. Till skillnad från servuktionsmodellen är den bakre regionen en plats där de agerande kan slappna av och kliva ur sin roll.<sup>48</sup> Köket är ett bra exempel där personalen kan slappna av eftersom de där inte är synliga för gästen. Där kan skådespelarteamet även gå igenom sitt framträdande och förbereda sig för sin roll innan framträdandet, antingen tillsammans eller var för sig. Ofta anser aktörerna att publiken inte har rätt till att beträda den bakre regionen.<sup>49</sup> Grove och Fisk har samma uppdelning av scenen som Goffman, det vill säga främre och bakre region. Dock har de även en bakre region för publiken där de kan slappna av och vara sig själva.<sup>50</sup> Den bakre regionen för en restauranggäst kan till exempel vara gästens privata bostad.

Servuktionsmodellen bygger på samma grundtanke om den bakre regionen för verksamheten men benämner det för den osynliga delen av tjänsteprocessen och menar på att den utgörs av organisationen. Den delen syns inte utåt men bidrar mycket till gästens upplevelse. Den bakomliggande verksamheten stödjer arbetet på tjänstearenan och skapar en totalupplevelse. Den osynliga delen förser frontpersonalen med de resurser som krävs för att utföra ett bra arbete och stödjer dessutom genom motivering. Gästen kan inte se den osynliga delen direkt, men brister i den osynliga delens arbetsinsats kan märkas av gästen. Den osynliga delen har en direkt påverkan på den fysiska miljön och frontpersonalen.<sup>51</sup>

Frontpersonalen är involverad såväl inom den synliga tjänstearenan som på den osynliga delen av tjänsteprocessen. Sättet som frontpersonalen kan påverka den osynliga delen är exempelvis genom att framföra feedback från gästerna och sina egna synpunkter.<sup>52</sup> I sin tur påverkar den osynliga delen frontpersonalen genom att motivera och genom att frontpersonalen får ta skulden utåt om något inte fungerar som det ska.<sup>53</sup> Ett exempel på detta är ifall porslinet inte är rent, då får oftast servitören ta emot klagomålet och skulden medan

---

<sup>47</sup> Eksell, (2005) figur sid. 15

<sup>48</sup> Goffman, (2000) sid. 102

<sup>49</sup> Ibid, sid. 104

<sup>50</sup> Grove & Fisk, (1992) sid. 459

<sup>51</sup> Eiglier & Langeard, (1977) sid. 91

<sup>52</sup> Ibid, sid. 101

<sup>53</sup> Ibid, sid. 102

det egentligen är diskarens misstag. Detta är ett måste i och med att gästen står i fokus i tjänsteprocessen och det är det viktigt att frontpersonalen försöker tillmötesgå gästen.<sup>54</sup>

Den synliga delen däremot består av frontpersonalen och det fysiska stödet. De två tillsammans har en direkt påverkan på gästen. Omgivningen influerar dels gästen men den avgör även frontpersonalens möjligheter att erbjuda en bra tjänst.<sup>55</sup> Det fysiska stödet består av artefakter med avsikt att signalera innebörd till gästen, det kan ske både medvetet och omedvetet. Det fysiska stödet påverkar såväl tjänstescenen som den osynliga delen av tjänsteprocessen.<sup>56</sup> Företaget försöker med det fysiska stödet att förmedla och påverka känslor.<sup>57</sup> Detta stöd är uppdelat i två kategorier, den fysiska miljön och verktyg. Den fysiska miljön kan vara lokalisering, byggnaderna eller omgivning. Servicemötet utformas beroende på vilka verktyg som används. Det kan vara verktyg såsom inredning, design och tekniska hjälpmedel.<sup>58</sup>

Goffman berättar också om vikten av det fysiska stödet, men benämner det för den fysiska miljön och menar att framträdandet sker på en scen som sätter vissa gränser, i och med att det finns en så kallad fasad. Fasaden kan vara både platsbunden och kopplad till personen. Den delen som är platsbunden och kallas för inramningen kan vara möbler och annan rekvisita som utgör scenen och ska skapa ett förutbestämt intryck till sin publik. Den personliga fasaden är däremot individens egenskaper såsom kön, ålder, kläder samt gester.<sup>59</sup> Goffman delar upp den personliga fasaden i olika stimuli och kategoriserar de som dels uppträdande och dels som manér. Skillnaden mellan dessa två är att den förstnämnda framställer individens livsstil och status medan den sistnämnda sker i ögonblicket och är kortvarig. Det centrala är att det ska vara ett samspel mellan inramning, uppträdande och manér för att skapa ett lyckat framträdande.<sup>60</sup> Viktigt att poängtera är att en fasad skapas inte utan väljs av regissören. Detta kan innebära vissa svårigheter eftersom det finns många roller men också att den roll som väljs måste förstås och visas upp på ett särskilt sätt enligt manus.<sup>61</sup>

---

<sup>54</sup> Grönroos, (1979) sid. 163

<sup>55</sup> Eiglier & Langeard, (1977) sid. 100

<sup>56</sup> Ibid, sid. 100

<sup>57</sup> Ibid, sid. 100

<sup>58</sup> Ibid, sid. 99

<sup>59</sup> Goffman, (2000) sid. 30 f

<sup>60</sup> Ibid, sid. 31 f

<sup>61</sup> Ibid, sid. 89 f

Grove och Fisk menar att det är i den främre regionen som föreställningen tar plats och där rollerna ska intas.<sup>62</sup> Tjänstearenan i servuktionsmodellen utgörs av den fysiska miljön och gästerna. Här är det väsentligt att interaktionerna fungerar på ett elegant sätt.<sup>63</sup> Goffman anser att det finns två kategorier av normer i den främre regionen, dels hövlighetsregler och dels anständighetsnormer. De specifika hövlighetsregler innebär hur den framträdande personen hanterar och behandlar sin publik under föreställningen. Därutöver finns det dekorum, det vill säga anständighetsnormer som de ska följa vilket innebär ett visst beteende så länge publiken finns inom syn- eller hörhåll. Detta innebär ett visst agerande som ska följas fastän de är utanför scenen och sin roll. Manér är av särskild betydelse vad gäller hövlighetsregler medan uppträdandet har stor mening vid anständighetsnormerna.<sup>64</sup>

Grove och Fisk lägger till ytterligare ett element i den främre regionen där både företaget och publiken förekommer nämligen de så kallade försvarspraktikerna. Från verksamhetens sida handlar det om tre aspekter som är av särskild betydelse för att föreställningen ska fungera på ett bra sätt. Lojalitet som innebär att lära sig att arbeta på ett sådant sätt så det inte förstör föreställningen, disciplin för att personliga problem och känslor inte ska påverka föreställningen och slutligen försiktighet. Från publikens sida innebär försvarspraktiker förväntningar som kanske inte överensstämmer med själva framträdandet. Då handlar det om att ha överseende och inte avbryta föreställningen.<sup>65</sup> Exempelvis att en gäst inte går in och korrigerar framträdandet genom att kommentera personalens kunskap.

Gästen är ständigt det primära elementet i servuktionsmodellen eftersom de övriga aktörerna arbetar för att gästen ska uppleva tjänsten som tillfredställande. Utfallet av tjänsten är starkt beroende av individen och dess roll som medproducent.<sup>66</sup> Fokus ligger vid gästen och dess upplevelse men samtliga delar är viktiga. Gästen påverkas av miljön, frontpersonalen och andra gäster. Beroende på ens bakgrund och erfarenheter uppfattas tjänsteprocessen olika.<sup>67</sup> Grove och Fisk har genom undersökningar observerat att människor ständigt använder symboler för att interagera med varandra.<sup>68</sup> Med tanke på det kan gästerna sinsemellan påverka varandra både negativt och positivt genom yttringar och beteende. Dessutom påpekar

---

<sup>62</sup> Grove & Fisk, (1992) sid. 459

<sup>63</sup> Eiglier & Langeard, (1977) sid. 95 ff

<sup>64</sup> Goffman, (2000) sid. 98

<sup>65</sup> Grove & Fisk, (1992) sid. 459

<sup>66</sup> Eiglier & Langeard, (1977) sid. 97

<sup>67</sup> Ibid, sid. 98

<sup>68</sup> Grove & Fisk, (1992) sid. 455



Eiglier och Langeard att samtliga gäster vill uppleva samma grad av kvalité av servicen och därför måste det skapas en synergi i utförandet av tjänsten. Med detta menas att alla gäster ska ha lika mycket uppmärksamhet då en form av avundsjuka kan uppstå mellan gästerna.<sup>69</sup>

För att en gäst ska uppleva en bra kvalité krävs det mer än bara en bra föreställning. Det första mötet gästen har med en plats är via annonser och texter som berättar om platsen. Dessa texter kan användas för att förhöja det verkliga mötet med platsen. Även efter besöket är det möjligt via texten att bygga på den befintliga upplevelsen. Detta kallas för memorabilia och kan till exempel vara vykort, tackbrev etcetera från verksamheten till kunden.

---

<sup>69</sup> Eiglier & Langeard, (1977) sid. 98 f

## ANALYS

I detta kapitel ska vi analysera det insamlade materialet och applicera teoridelen till Kronovalls Vinslott. Inledningsvis ska vi dock klargöra vad de olika intervjupersonerna associerar gourmet med. Här vill vi visa att varje individ har en egen tolkning av begreppet och att formandet av en gourmetupplevelse kan ske på olika sätt. Vi anser att det är intressant att se vilka omkringliggande faktorer informatörerna tycker är viktiga utöver maten.

### Definition av gourmet

*"... jag vet inte alltid riktigt vad en gourmetrestaurang är om jag ska vara ärlig."*<sup>70</sup>

Även då begreppet gourmet är diffust kan vi på Kronovalls Vinslott se tydliga likheter i personalens synsätt. Restauratören ser på gourmet ur ett individperspektiv där han menar på att en person kan vara en gourmet. Han säger att det *"är någon som har väldigt öppna sinnen till mat och dryck"*. Till skillnad från honom ser restaurangchefen och kocken gourmet som någonting en verksamhet erbjuder gästen. Detta visar kocken genom att säga *"... nu vet jag inte riktigt exakt vad ordet betyder direkt översatt så här men det betyder väl fin mat eller nåt sånt där kan jag tänka mig... enkelt, vällagat, ursprung kan man säga kanske och...upplevelse."*<sup>71</sup> Restaurangchefen har en mer detaljerad syn på vad gourmet betyder. Han uttrycker sig såhär *"... egna idéer, egna nischer, sin egen meny, som man bara kan få där. Gärna viner som bara går att få där och så då en personal som absolut kunnig på alla områden och villig att ge, gå det där extra steget..."*<sup>72</sup> Följaktligen syns att varje individ har sin egen definition samt tolkning av gourmet även om personerna arbetar med samma koncept. Dock innehåller dessa tolkningar gemensamma faktorer såsom att gourmet är någonting unikt, kunskap inom mat och vin samt att gourmet är upplevelse.

### Romantiskt narrativ

Ord kan användas för att framhäva det fysiska stödet och skapa en alternativ verklighetsbild för ett tillfälle. Kronovalls Vinslots texter använder sig av en tydlig romantisk genre.<sup>73</sup> Bland orden i citatet, som finns nedan, kan nostalgi och romantik märkas. Meningen täcker alla årstider och framhäver det karaktäristiska för sommar- respektive vinterperioden. Den här

---

<sup>70</sup> Restauratören, Thomas Drejing.

<sup>71</sup> Kocken, Johan Axelsson.

<sup>72</sup> Restaurangchefen, Patrik Zetterström.

<sup>73</sup> Boje, (2001) sid. 108

romantiska stilen är genomgående i alla texter, både på hemsidan, i broschyren och i tidningsannonserna.

*”Platsen för ett välgörande avbrott heter Kronovalls Vinslott. Vägen dit tar dig genom ett vågböljande Österlen känt för sina naturliga och konstnärliga krafter. Sedan 1998 driver Petri Pumpa Vinslottets hotell-, restaurang- och konferensverksamhet. Kronovalls Vinslott lämnar ingen oberörd – sedan må behoven vara enkla eller drömlika. Den vackra naturen och slottsparken ger en lugnande inverkan och näring för själen. En annan uppskattad näring är maten som tillagas enligt Petri Pumpas välkända och prisade koncept.”*<sup>74</sup>

Texten inleder berättelsen om Kronovalls Vinslott på såväl hemsidan som broschyren. Eftersom det är ett inledande narrativ på deras hemsida är det viktigt att det skapar trovärdighet för läsaren. Budskapet är tydligt dock kan det ändå tolkas olika beroende på ens tidigare erfarenheter samt kunskap om platsen. Texten är konkret, rik på innebörd samt äkta samtidigt som den får läsaren att spinna vidare på miljön och upplevelsen som kan uppstå på slottet. I inledningen bygger de upp hela restaurangverksamheten på miljön runtomkring mer än själva verksamheten och maten. Restauratören talade även om detta i intervjun där han sa att hemsidan var ett sätt att förmedla lite känsla om hur det kan vara. Han poängterade även att hemsidan är ett medel där Kronovalls Vinslott kan ge rak information om priser och dylikt. Anledningen till varför han anser att hemsidan är mestadels strikt information är då han påstår att det är svårt att förmedla mat och exakt tanke via texter.

Kronovalls Vinslots text bygger på ord som är harmoniska och det finns ett sammanhang mellan orden som bildar en kedja som sedan flätas ihop till en helhet. Enligt dekonstruktionsmodellens steg två har texten ingen hierarkisk uppbyggnad<sup>75</sup> eftersom narrativet kommer från verkligheten men däremot är den poetisk och romantisk. Temat i texterna är miljö, avkoppling samt god mat som sedan associerar och bygger vidare på historien. Detta sker med några värdefulla detaljer från slottsmiljön. Österlen, konst, natur, själ och hälsa är några av orden som är väl utvalda och leder läsaren in på ett visst spår. Dessutom är dessa ord symboler för narrativet som skapar en viss mening och trovärdighet. De brukar tecknen rätt som inger äkthet och pålitlighet.

---

<sup>74</sup> Kronovalls Vinslott (2005) hemsida och broschyr, se bilaga 1 C & 3.

<sup>75</sup> Boje, (2001) sid. 24 f

Narrativet är konstruerat och skrivet på ett formellt sätt.<sup>76</sup> Den inledande delen (se ovan) informerar allmänt om var Kronovalls Vinslott ligger, vem som driver verksamheten samt vad som erbjuds. ”...Kronovalls Vinslott lämnar ingen oberörd – sedan må behoven vara enkla eller drömlika.”<sup>77</sup> Den första delen av meningen är ett starkt påstående från Kronovalls sida och skapar höga förväntningar för gästen. Med andra delen av meningen påpekar verksamheten att alla är välkomna oavsett livsstil. Här kan läsaren höra rebellens röster, som är steg tre i teorin<sup>78</sup>, det vill säga att berättaren eventuellt ville framhäva att besökaren ska ha en viss social status men beskriver det på ett elegant sätt. De skriver efteråt att besöket ”...ger en lugnande inverkan och näring för själen.”<sup>79</sup> Detta visar tydligt på att de nyttjar den aktuella hälsotrenden och påpekar hur viktigt det är att ta hand om sig inte bara fysisk utan även psykiskt. Även här handlar det om aspekter runtomkring själva maten och själva känslan det ska framkalla. Dessutom verkar det som att författaren av texten betonar vikten av att komma ifrån stadens kaos och stress. Genom att tillbringa några dagar på Kronovalls Vinslott återställs kropp och själ.

”Vägen dit tar dig genom ett vågböljande Österlen känt för sina naturliga och konstnärliga krafter”.<sup>80</sup> Steg fem är att förneka ploten och i det här fallet är ploten romantisk men det går att skriva om den till exempel till ironi.<sup>81</sup> Det skulle kunna vara så här ”vägen tar dig dit genom ett gödselluktande Österlen, känt för sina gropiga och oskyltade vägar”. Genast får narrativet en annan innebörd och reflektioner hos läsaren.

”En annan uppskattad näring är maten som tillagas enligt Petri Pumpas välkända och prisade koncept.”<sup>82</sup> Betonandet av Petri Pumpa gör att Kronovalls Vinslott indirekt väljer sin publik. För de som inte känner igen namnet får de här en förklaring att det är ett välkänt och prisat koncept. För de som redan har stött på namnet i Malmö eller Lund ger betonandet en tydlig bild för dem i vilken prisklass och standard Kronovalls Vinslott ligger. Detta kan fungera som en form av uteslutning av personer om läsaren ser mellan raderna, det vill säga steg sju.<sup>83</sup> Har gästen upplevt att det var dyrt att gå på Petri Pumpa i Malmö så bryr personen sig kanske inte om att undersöka Kronovalls Vinslott närmare. Framförallt om gästen har

---

<sup>76</sup> Boje, (2001) sid. 19

<sup>77</sup> Kronovalls Vinslott (2005) broschyr, se bilaga 3.

<sup>78</sup> Boje, (2001) sid. 25

<sup>79</sup> Kronovalls Vinslott (2005) hemsida och broschyr, se bilaga 1 C & 3.

<sup>80</sup> Kronovalls Vinslott (2005) broschyr, se bilaga 3.

<sup>81</sup> Boje, (2001) sid. 21

<sup>82</sup> Kronovalls Vinslott (2005) hemsida och broschyr, se bilaga 1 C & 3.

<sup>83</sup> Boje, (2001) sid. 28 f

upplevt det som restauratören benämner *”kärringar i päls”* under ett besök i Malmö, kan den potentiella gästen dra tillbaka sitt intresse av Kronovalls Vinslott vid nämmandet av namnet Petri Pumpa.

## Isbensättning av narrativet i miljö och mat

Kronovalls Vinslott har lite publicitet i tidningar och reklam. De annonserar vid nyheter angående verksamheten utöver det är det endast sporadiska annonseringar i tidningar. *”Weekend på slottet – 5-rätters gourmet- och vinmeny, guidad vinprovning, övernattnng på slottet och frukostbuffé. Ankomst fredagar & lördagar året runt.”*<sup>84</sup> Med dessa rader marknadsförs Kronovalls Vinslott i tidningen. Texten är formell med minimal information. Mellan raderna kan läsaren tyda hur miljön är eftersom dessa få ord har stor betydelse.<sup>85</sup> Orden gourmet, slott, vinprovning är de tre orden som utmärker sig och leder läsaren in på ett spår som skapar förväntningar. Om det hade stått ”middag med vin, övernattnng och frukost” hade det genast haft en helt annan innebörd. Det inger ingen lyx, ingen slottsmiljö eller något utmärkande. I och med att de har valt vissa ord kan läsaren även tyda att det handlar om en weekend som kostar lite mer utöver det vanliga. Med tanke på att texten inte är personligt utformad utan formell är den riktad till alla i samhället. Hade det stått ”du är välkommen till vårt slott med din familj där en femrättersmiddag serveras, efter en gudomlig övernattnng i slottsmiljö serveras vår frukost i en av slottets pampiga salar.” Meningen får genast en annan innebörd och gästen ställer högre förväntningar och krav. Förutom detta får texten en annan synvinkel och betydelse.<sup>86</sup> Dessutom är den riktad till en speciell kundgrupp. Genom att skriva med så få ord låter Kronovalls Vinslott fantasin flöda fritt. Varje enskild läsare tyder texten utifrån sina egna tidigare erfarenheter och kunskaper. På detta sätt blir det inga besvikelser eftersom verksamheten inte pekar på vissa upplevelsemoment i annonsen. Det är upp till varje individ att skapa sin egen upplevelse på plats utifrån sina egna förväntningar och erfarenheter.

*”Som weekendgäst kan du året runt unna dig ett avkopplande dygn där du njuter av god mat baserad på säsongens bästa råvaror. Kökets menyer med det bästa ur säsongens skafferi, vårens och försommarens primörer. Nässlor, sparris, nypotatis serverat med skaldjur, fisk och kött från våra Skånska gårdar. Sommarens mångfald av läckert grönt, bär och örter,*

---

<sup>84</sup> Kronovalls Vinslott (2005) annons, se bilaga 2.

<sup>85</sup> Boje, (2001) sid. 28 f.

<sup>86</sup> Ibid, sid. 29

*höstens rikedom av slottsskogarnas vilt och svamp, frukter från Österlens odlingar. Vintern med krydda, must och värme där Skånsk tradition serveras i nya tappningar.*”<sup>87</sup> Med dessa romantiska och välvalda ord inleds weekendpaketets hemsida. Berättelsen bygger på maten och vikten av råvarorna som serveras. Inledningsvis får läsaren information om att miljön är avkopplande men samtidigt att maten står i fokus. Texten är informativ precis som i broschyren och skriven på ett formellt sätt. Från början till slutet av det här stycket påpekas betydelsen av varifrån råvarorna kommer. Genom att läsa och analysera mellan raderna kan läsaren förstå att kvalité och tillagning är två viktiga processer.<sup>88</sup> Innehållet i texterna är främst lokalt förankrat inte enbart i det här stycket utan rakt genom samtliga kommunikationsmedel.

*”Matsalen har dukats upp för menyens femrätter vid intima bord.”*<sup>89</sup> Vissa stycken i texten är mycket tydliga. Läsaren behöver inte se mellan raderna utan får berättat för sig hur atmosfären är på slottet och vilken kundkrets som besöker platsen på helgerna. Broschyrens text angående weekendpaketet är främst informativ och författaren förmedlar ingen känsla. Den informerar om vad som bjuds på under helgen men på ett opersonligt sätt. Det kan vara ett medvetet val för att överlåta tolkandet åt läsaren. På så sätt får varje läsare en egen uppfattning och konstruerar sina egna bilder av vad som skall ske. Med tanke på att vissa meningar har en mer romantisk vinkling samtidigt som den är riktad till par kunde hela texten ha skrivits i romantisk genre. Nackdelen med det är att vissa läsare inte känner sig välkomna.

*”Middagen avrundas med kaffe och choklad i salongerna.”*<sup>90</sup> Hade det stått avslutas med konjak och cigarr associeras det omedelbart med en annan typ av miljö, en viss kundgrupp och social status. Den här meningen är genusstyrd, det vill säga läsaren kan se en annan sida av texten och tyda vem som har skrivit den. Kaffe och choklad förknippas ofta med kvinnlig publik medan starka drycker och tobak kopplas till män.<sup>91</sup> Genom att dekonstruera en text kan olika verklighetstolkningar skapas. Författaren av en text väljer medvetet ut ord för att styra in läsaren på det spår och den innebörd som denne önskar.<sup>92</sup> Det bör poängteras att både författarens och läsarens erfarenhetsbanker påverkar skrivandet och tolkningen av en text.

---

<sup>87</sup> Kronovalls Vinslott (2005) hemsida, se bilaga 1 B.

<sup>88</sup> Boje, (2001) sid. 28

<sup>89</sup> Kronovalls Vinslott (2005) broschyr, se bilaga 3.

<sup>90</sup> Kronovalls Vinslott (2005) broschyr, se bilaga 3.

<sup>91</sup> Boje, (2001) sid. 28

<sup>92</sup> Ibid, sid. 24

## Språkets betydelse i narrativ

*”Temamenuer, lækre buffeter, pizza bagt i stenovn og vine, vine og atter vine.”<sup>93</sup>*

Både broschyren och tidningsannonserna är på svenska. Hemsidan är skriven på både svenska, danska och det ska snart tillkomma på engelska.<sup>94</sup> Genom att nästan enbart använda sig av det svenska språket blir det en direkt uteslutning av många gäster. De som inte kan läsa och ta del av till exempel texten på hemsidan riskerar att förlora en del av den information som kan vara intressant och som kan förhöja upplevelsen på slottet. Detta kan kopplas till interaktionen med övriga gäster och personal då till exempel rundvandringen är på svenska. Hur rundvandringen går till när det är gäster från olika nationaliteter som talar olika språk vet vi inte, men det skulle vara intressant att undersöka. När vi observerade på Kronovalls Vinslott var det gäster från Danmark, men då var rundvandringen fortfarande på svenska fast restaurangchefen uppmärksammade dem och pratade tydligare och långsammare.

Vi vill poängtera att en upplevelse skapas före, under och efter själva tjänsten. Det är en lång process som innehåller mycket interaktioner och kommunikation. För att förhöja den upplevelse som gästen fick under vistelsen finns det memorabilia. Kronovalls Vinslott ger memorabilia, till de gäster som har besökt slottet, i form av en meny. Denna meny återberättar vad gästerna fick ta del av i mat och dryck under kvällen. Den börjar med afternoon tea och slutar med kaffe och tryffel. Genom denna typ av memorabilia kan Kronovalls Vinslott förmodligen frambringa en känsla hos kunden av att vara uppskattad, dessutom gör den att gästen kan tänka tillbaka på det som upplevts. Dock finns det brister i denna utdelade meny. Exempelvis är texten inte noggrant skriven och det verkar som att de inte har lagt ner mycket tid på att få ner informationen på pappret. Ledtrådar till detta är bland annat sättet att skriva nummer på har blandats mellan siffror och bokstäver. Bristen i konsekvent utförande märks genomgående i menyn. Förutom detta med numren har de även skrivit olika följd på informationen angående vinernas ursprung. Dessutom har de under aptitretaren endast skrivit vinets namn vilket skiljer sig från resten av menyn. Utöver detta är det en trevlig memorabilia, dock är det viktigt att gästen inte ser dessa fel och istället för att känna sig speciell tycker att det är oprofessionellt utformat.<sup>95</sup>

---

<sup>93</sup> Kronovalls Vinslott (2005) hemsida, se bilaga 1 D.

<sup>94</sup> Kronovalls Vinslott (2005) hemsida, se bilaga 1 A.

<sup>95</sup> Kronovalls Vinslott (2005) meny, se bilaga 4.

## Service­landskapets interaktioner

Det är grundläggande att ta hänsyn till service­landskapet och de framträdanden som sker där eftersom det påverkar kunden avsevärt i och med att omgivningen skapar innebörd. Alla de tecken vi vill signalera måste vi göra genom antingen det fysiska stödet eller personalen på plats.

### Personal och kompetens

*”Det kan vara hur bra som helst så är det en som jobbar i servisen som bara är vedervärdig då är det ju egentligen ingenting bra.”<sup>96</sup>*

Rekrytering av personal är en viktig del då personalen har en stark påverkan på konceptet. Den osynliga och den synliga delen måste ha en fungerande interaktion för att skapa en bra upplevelse för gästen.<sup>97</sup> I och med att en tjänst produceras och konsumeras vid samma tidpunkt är det betydelsefullt hur det framförs och framför allt vem som utför handlandet. Frontpersonalen har en betydelsefull funktion i servicemötet.<sup>98</sup> Restauratören anser att när det kommer till rekrytering så är det inte meriterna som är det viktiga utan hur personen fungerar i sammanhanget. Det han säger är att *”...det ska vara en kugge som faller in väl in i maskineriet...”*. Även restaurangchefen har liknande syn på rekrytering och menar på att det aldrig går att lära någon att vara trevlig och därför är ett CV av mindre betydelse vid anställning. Personalen betraktas som aktörer i ett skådespeleri och därför bör dem väljas ut noggrant. De enskilda personernas karaktär påverkar det gemensamma framträdandet.<sup>99</sup> Således är det betydelsefullt med ett bra samarbete och det verkar finnas på Kronovalls Vinslott eftersom kocken berättar att han känner att det finns en öppen relation mellan personalen och cheferna. Den öppna relationen kan bero på ledningens synsätt där restauratören poängterar vikten av att arbeta i lag och att utveckla sin grupp för att kunna upprätthålla servicekvalitén.

*”Men när man liksom hela tiden producerar någonting så måste alla va på bettet hela tiden för det blir ingen nästa gång.”<sup>100</sup>* För att utvecklas räcker det inte med att bara titta på, utan personalen bör aktivt delta i processen. Restaurangchefen påpekar vikten av att personalen har

---

<sup>96</sup> Restaurangchefen, Patrik Zetterström.

<sup>97</sup> Eiglier & Langeard, (1977) sid. 91

<sup>98</sup> Grönroos, (2002) sid. 59

<sup>99</sup> Pine & Gilmore, (1999) sid. 141 ff

<sup>100</sup> Restauratören, Thomas Drejing.



kunskap om samtliga delar av verksamheten. För att behålla en viss standard och kvalitet är det betydelsefullt att personalen kan svara på gästens frågor om kvällen och inte avbryta föreställningen genom att gå ut och fråga kocken. Alltså är kommunikation mellan de anställda ytterst viktigt.<sup>101</sup> Under observationen märkte vi att personalen hade kunskap om verksamheten och själva slottet. Efter presentationen av femrättersmiddagen påpekade kocken att vi skulle lägga märke till fönstren i matsalen. Det rummet hade tidigare varit uppdelat i två rum, vilket märktes på fönstren, övre delen av fönstren var färgade medan nedre delen var vita. I och med att det var restaurangchefen som berättade om slottet vid rundvandringen gav det ett positivt intryck att även kocken kan berätta om verksamheten och dess historia. Det är personalen som utgör den sammanhållande länken mellan den osynliga och synliga delen och måste därför visa vad de kan. Det är frontpersonalen som får direkt kritik av gästerna för bristerna och inte den osynliga delen.<sup>102</sup>

Jobbet ska kännas givande för sig själv som person. När vi frågade kocken om vad hans ansvar låg i att upprätta en gourmetstatus sa han att ansvaret är hans eget och det är en yrkes stolthet när han kan presentera ett väl utfört arbete. Dessutom påpekade kocken att hans arbete är roligt och han lägger ner hela sin själ och sitt hjärta. Han brinner för det precis som restaurangchefen, som påpekar att personalen är en styrka inom serviceverksamheten.

## Fysiska stödet

*"... det är väl det att det är ett engagemang rakt över i miljön hela tiden."*<sup>103</sup>

Restauratören påpekar att det konstant finns en koppling mellan konceptet och miljön för att skapa en sammanhängande helhet. Det fysiska stödet består av miljö och verktyg för att skapa känslor och mening hos gästerna.<sup>104</sup> Hela tiden på hemsidan, i broschyren och annonsen betonas ordet slott. Det verkar vara en av de viktigaste faktorerna till varför folk besöker verksamheten. Som observatörer när vi kom till Kronovalls Vinslott märkte vi att slottet inte utnyttjas fullt ut i praktiken, såsom vid rundvandringen. Det som de benämner för rundvandring innebar en genomgång av slottets historik som genomfördes i entrén och var på det sättet platsbunden. Vi fick varken se slottets trädgård som vi fick höra mycket om i början av rundvandringen eller de specifika tavlorna och rummen som betyder mycket för själva

---

<sup>101</sup> Eiglier & Langeard, (1977) sid. 101

<sup>102</sup> Ibid, sid. 102

<sup>103</sup> Restauratören, Thomas Drejing.

<sup>104</sup> Eiglier & Langeard, (1977) sid. 100

slottskänslan. Omgivningen influerar gästen och påverkar personalens möjligheter att erbjuda en bra service.<sup>105</sup> Därför borde personalen utnyttja det fysiska stödet som platsen erbjuder på ett mer effektivt sätt. Genom att visa gästerna slottet under rundvandringen blir berättelsen mer levande och gästen får en större känsla för miljön. Innan rundvandringen började fick vi gäster vänta på att alla skulle samlas vilket innebar att vi fick stå i entrén under en längre tid utan att veta vad som skulle ske. Det var obekvämt och det fanns inte plats för alla att sitta ner vilket innebar att redan innan rundvandringen började blev vi okoncentrerade och tröttnade på att stå i entrén.

Restaurangchefen påpekar att genom att ha öppna dörrar till varje sal har gästerna möjlighet att röra sig fritt i hela slottet. I själva verket när vi anlände till slottet kändes det som en sluten miljö. Alla dörrar var stängda, det var väldigt tyst och det ingav en motsatt känsla gentemot det som berättades för oss under intervjun. Den här känslan kände vi av även under kvällen. Vi fick alltid klara instruktioner vart vi skulle vistas precis som om kvällen följde ett redan skrivet manus. Det kan vara ett omedvetet uttalande från frontpersonalens sida, men samtidigt är det information till gästen. Eftersom de flesta av helggästerna inte har vistats på slottet tidigare vågar de förmodligen inte röra sig fritt i alla salar. Några av oss i gruppen upplevde vissa salar som om de vore en del av den bakre regionen och när vi gick in var det en känsla som om vi befann oss bakom kulisserna. Situationen var kontrollerad även tidsmässigt vilket vi märkte under observationen. Hela vinprovningen kändes nästan som en utfyllnad där vi som gäster bara hade en begränsad tid att ta del av ny kunskap. När stämningen väl hade blivit mer öppen mellan gästerna och konversationen hade startat blev vi plötsligt avbrutna med informationen att aktiviteten var slut.

Under våra observationer märkte vi att de har försökt bevara den originella slottsmiljön och på så vis förmedla en slottskänsla. Även då det fanns många positiva inslag i miljön kände vi att vi saknade vissa aspekter. När vi anlände till slottet fick vi en känsla av att vara de enda besökarna på platsen. Parkeringen var tom, ingen personal eller gäster syntes till och varken ljud eller dofter gav sken av en restaurangverksamhet. På så vis kände somliga av oss en viss tomhet och att vi inkräktade i någon annans hem. Vi gick vidare till ett mindre rum, biblioteket, där vi inväntade de övriga gästerna och där kände vi en gemytlig och behaglig atmosfär. I biblioteket uppmärksammades en stor reva i en av sofforna vilket vi anser

---

<sup>105</sup> Eiglier & Langeard, (1977) sid. 100

inkonsistent med slottsscenen och restaurangverksamheten. Detta då det är en gourmetrestaurang med champagnerunda, vinprovning och femrättersmiddag kan det förväntas mer. Likaså märkte vi att somliga kläder inte höll den kvalité som förväntas på en sådan restaurang. Det ska finnas ett samspel mellan den personliga fasaden och uppträdandet. Detta förmedlar tecken som visserligen är kortvariga men som påverkar framställningen.<sup>106</sup> Intryck skapas kontinuerligt både medvetet och omedvetet, samt kan de vara såväl positiva som negativa.<sup>107</sup> I detta fall märkte vi som observatörer att det gav oss ett negativt intryck som restauratören troligen inte var medveten om. Å andra sidan kan vissa saker betraktas från ett annat perspektiv. Eftersom det ska kännas som hemma och personalen är jordnära läggs det ingen större tyngd på utseendet och klädsel. Det är positivt för personalen såväl som för gästen med tanke på att det blir mindre konservativt men som det tidigare har nämnts kan det även uppfattas som negativt av gästerna.

Ytterligare en faktor som påverkade vår helhetsbild av Kronovalls Vinslott var slottets toaletter som var avsedda för gästerna. Dessa var inkonsistenta med slottet och tog bort en del av den känslan av att vi befann oss i en slottsmiljö. Detta är faciliteter som de flesta restauranggäster besöker. Det som förstörde bilden av slottet var de moderna inslagen av plastbehållare och dylikt. Det tog bort det exklusiva i miljön. Detta är små detaljer men som trots att de är små har en stor påverkan på helheten. Det fysiska stödet kan inte förändras i sanningens ögonblick. Vissa faktorer kan justeras och förbättras men det blir inte förrän efteråt vilket innebär att totalupplevelsen kan tappa i sitt värde.<sup>108</sup>

## Det oimiterbara i konceptet

*"Många känner ju till Thomas Drejing och Petri Pumpa och det är också en dragfaktor..."*<sup>109</sup>

Framställningen påverkas av gästens förväntningar som i sin tur influeras av flera olika tecken runtomkring verksamheten. En faktor som påverkar förväntningarna av restaurangen är restauratören Thomas Drejing och hans tidigare restaurangverksamhet i Lund, Petri Pumpa. Det är ett känt namn som många kopplar till god kvalitet och därmed ökar förväntningarna på Kronovalls Vinslott. Servuktionsmodellen visar ingen relation mellan den osynliga delen och

---

<sup>106</sup> Goffman, (2000) sid. 30 f

<sup>107</sup> Grove & Fisk, (1992) sid. 459

<sup>108</sup> Normann, (2000) sid. 29

<sup>109</sup> Restaurangchefen, Patrik Zetterström.

gästen men här ser vi tydligt att så är inte fallet på Kronovalls Vinslott. Namnet Thomas Drejing påverkar gästen starkt och det är personalen medveten om. *"Thomas är ju ett känt namn öh... mycket folk kommer bara för att det är Petri Pumpa och för att de har ätit där i Lund eller Malmö."*<sup>110</sup> Kocken sa att det som gör Kronovalls Vinslott till en gourmetrestaurang är just Thomas. Dock menar restauratören själv att han aldrig satt stämpeln gourmet på sin restaurang. *"Som jag kan väl säga så här jag har aldrig satt epitetet gourmetrestaurang på restaurangdörren... jag levererar ut en måltid gjord på bra produkter."*<sup>111</sup> Han menar vidare på att det inte är restauratören själv som klassificerar en restaurang för gourmet utan det skapas genom andra såsom media. I och med att Petri Pumpa har ett gott rykte är det viktigt att Kronovalls Vinslott lever upp till de förväntningarna som ryktet skapar hos framtida gäster. Därmed är framställningen av servicemötet en central del av verksamheten och att samtliga anställda vet vad som krävs för att det ska bli ett lyckat möte. När väl servicemötet har påbörjats, det vill säga i sanningens ögonblick, kan företaget inte längre påverka utfallet utan det är frontpersonalens ansvar att leverera en bra tjänsteupplevelse med kvalitet.<sup>112</sup> Dessutom är gästen en samproducent och deltar delvis i servicemötet vilket innebär exempelvis att om upplevelsen ska bli lyckad är det tack vare både producenten men också konsumenten.<sup>113</sup>

## Framträdandet

*"Ikväll blir det här och nu och aldrig mer /.../ vara en slottsherre för en kväll och verkligen bli omhändertagen."*<sup>114</sup>

Vid servicemötet är interaktionen mellan gäst och personal betydelsefull. Det handlar om hur personalen bär sig åt för att skapa positiva signaler. Därför har samtliga aktörer på tjänstearbetet en roll i att skapa en gemytlig miljö så att gästen trivs. Tjänstemötets interaktion kan även tolkas som ett framträdande och aktörerna intar en roll som skådespelare på scenen.<sup>115</sup>

Omhändertagandet av gästen är en central del hos Kronovalls Vinslott. Restaurangchefen betonar vikten av att ta hand om gästen allt från den kommer tills den går. Han säger att

---

<sup>110</sup> Kocken, Johan Axelsson.

<sup>111</sup> Restauratören, Thomas Drejing.

<sup>112</sup> Normann, (1992, 2000) sid. 29

<sup>113</sup> Grönroos, (2002) sid. 59

<sup>114</sup> Restaurangchefen, Patrik Zetterström.

<sup>115</sup> Goffman, (2000) sid. 23

gästen ska få en känsla av att servicen är unik just för den kvällen och att personalen inte utför den här processen varje dag. Trots allt så är tjänster processer som innefattar ett visst antal aktiviteter som måste utföras för att en helhetsupplevelse ska skapas.<sup>116</sup> För att det ska utföras på bästa sätt utför de anställda en form av teater där föreställningen är unik för varje tillfälle.<sup>117</sup> Alla har en specifik roll och dessa roller utspelas olika vid varje föreställning.<sup>118</sup> Restauratören understryker just att serviceframträdandet är en form av teater. Gästen är en medspelare som kan påverka framställningen både positivt och negativt genom sina olika beteenden.

*”...de har ganska stora roll i det också. Det kan ju sitta 50 gäster i matsalen och sen kan det sitta en som är jättesur och då drar det... smittar det av sig på de andra gästerna sen kan det vara tvärtom gästerna pratar med varandra och skaffar nya kompisar efteråt och så...”*<sup>119</sup>

Här ser vi ett konkret exempel på hur gästen ständigt är det centrala i tjänsteprocessen. Utfallet av tjänsten är starkt beroende av individerna och deras roll som medproducent.<sup>120</sup> Det finns ett brett spektrum av gäster som söker sig till Kronovalls Vinslott. Ofta kan de vara där av företagsmässiga skäl eller firande av speciella händelser. Plötsligt är det många olika människor som ska tillmötesgåas med rätt och lika service fastän de har olika förväntningar på kvällen, maten och personalens kunskap. Vad det gäller kunskap anser kocken att gästen ska lita på expertisen. *”...så vi vet ju vad vi gör... vi... det är ju därför vi står här, vi är bra på det vi gör här.”*<sup>121</sup> De flesta är nöjda och ställer inte för höga krav men det finns alltid gäster som begär orimlig service. Personalen har en roll i att känna av och avväga situationen och gästen. Det finns specifika hövlighetsnormer som innebär hur den framträdande personen hanterar och behandlar sin publik under föreställningen. Personalens sätt att uppträda, så kallade manér är av särskild betydelse vad det gäller hövlighetsregler.<sup>122</sup> Restauratören påpekar att gästen kan begära mycket men att priset för tjänsten då också ökar. Han påpekar även att det finns rimliga krav men också vissa aspekter som inte personalen ska tolerera, såsom personliga trakasserier. Det finns en gräns för vad en gäst kan kräva av verksamheten. Vidare påpekar restaurangchefen andra faktorer som gästen har rätt till att kräva såsom kunskap. Under middagens gång upplevde vi att en av servitörerna inte hade den förväntade kunskapen.

---

<sup>116</sup> Grönroos, (2002) sid. 59

<sup>117</sup> Pine & Gilmore, (1999) sid. 141 ff

<sup>118</sup> Goffman, (2000) sid. 77 ff

<sup>119</sup> Kocken, Johan Axelsson.

<sup>120</sup> Eiglier & Langeard, (1977) sid. 97

<sup>121</sup> Kocken, Johan Axelsson.

<sup>122</sup> Goffman, (2000) sid. 98

Personen i fråga uppträdde osäkert och utförde vissa handlingar felaktigt. Ett exempel är att våra vinglas togs ut innan vi hade druckit upp vinet. Efter en stund insåg personen sitt misstag och återvände för att fråga om vi ville dricka upp vinet. Denna incident störde framträdandet och drog ner kvalitén för stunden. Om misstaget inte hade ursäktats hade vi förmodligen inte uppmärksammat det samt litat på personalens expertis.

*”Det är fronten som gästerna ser, att det ser fräscht ut, att det är välsmakande och att alltid finnas tillhands.”*<sup>123</sup> Gästen påverkas av miljön, frontpersonalen och andra gäster.<sup>124</sup> Därför anser restaurangchefen att det är viktigt att gästen är välinformerad och känner sig hemma för att det inte ska uppstå en alltför formell miljö. Frontpersonalen ska ta sig tid till gästerna. Kocken talar också om den informella stämningen som de tillsammans försöker skapa genom att vara enkla och skämtsamma med gästerna. När team arbetar är det viktigt att det finns ett bra samspel mellan de olika personerna. Alla inom teamet har olika satta roller inom verksamheten som är skapade utefter varandra och är ömsesidigt beroende<sup>125</sup> därför är det viktigt att spela sin roll väl. Restauratören berättade vid intervjun att han tycker att anställda ska bjuda på sig själva och inte bara ha en förutbestämd yrkesmall. Han sa att en yrkesmall kan fungera bra i interaktionen med få gäster men att det är mycket tråkigt med denna typ av mall. Restauratören har en okonventionell regissörsroll där han medvetet har valt bort att skriva ett manus och istället vill att de anställda läser av situationer och agerar utifrån sig själva.<sup>126</sup> Det finns ingen markant skillnad mellan främre och bakre regionen på Kronovalls Vinslott. De anställda och gästerna får beträda samtliga delar av verksamheten och det är på grund av att de inte har någon mall för föreställningen. Valet av att inte använda mallar kan vara både positivt och negativt. Mallen kan vara ett stöd för frontpersonalen då de försöker styra gästens intryck av situationen.<sup>127</sup> När de anställda inte har någon förutbestämd mall får de agera utefter sig själva och det blir den egna individen som får ta den kritik som kan uppstå i ett servicemöte.

Genom att Kronovalls Vinslott inte använder sig av fasta mallar har frontpersonalen ingen dubbelroll som kan genomskådas eller framstå som konstlad utan istället blir det ett mer naturligt framförande. Genom att agera sin naturliga roll inger inte personalen intryck av att

---

<sup>123</sup> Restaurangchefen, Patrik Zetterström.

<sup>124</sup> Eiglier & Langeard, (1977) sid. 98

<sup>125</sup> Goffman, (2000) sid. 77 ff

<sup>126</sup> Ibid, sid. 89

<sup>127</sup> Ibid, sid. 22

besitta egenskaper som individen egentligen inte har. Under ett weekendpaket är det en person som följer gästerna genom hela kvällen och även till frukosten. Eftersom det är en lång tidsperiod skulle det vara krävande att inta en fasad<sup>128</sup> då de egenskaperna som är konstlade skulle kunna genomskådas av gästerna. Samtidigt kan den fasta mallen eller fasaden hjälpa frontpersonalen som ett stöd då de inte behöver visa sin egen person utan kan falla tillbaka på sin fasad om det uppstår några problem.

Precis som personen som följer gästerna en hel kväll är det betydelsefullt för en minnesvärd kväll att även få se kockens ansikte. Kocken som i vanliga fall arbetar i den osynliga delen av tjänstearenan gör framträdanden två till tre gånger under kvällen. På så sätt är gränserna mellan den främre och bakre regionen diffusa på Kronovalls Vinslott.<sup>129</sup> Kocken påpekar själv att det är viktigt att interagera med gästen så att denne får se personen bakom skapandet av måltiden. På detta vis blir det en informell relation även med kocken och gästen har möjlighet att ställa frågor. Detta är ytterligare en positiv effekt som höjer upplevelsen under vistelsen. Dock hade det höjt upplevelsen ytterligare om varje rätt och vin hade presenterats i samband att de serverades. På detta sätt kittlas gästens sinnen och risken att gästen glömmet vad som serveras minimeras. Vid ett tillfälle använde sig kocken av den här metoden då han presenterade ostbrickan. Han hänvisade till klockan i presentationen av ostarna vilket var underhållande och lättförståeligt. Ostarna var placerade utefter klockslag och smaken ökade medurs.

Vid matlagningskurser finns det möjlighet för gästerna att gå ner till köket för att vara med och tillaga den mat som senare ska serveras på kvällen. På så vis skapas en mer avslappnad atmosfär bland gästerna och mellan dem och personalen. Samtidigt är det alltid en risk för aktörerna att bjuda in gästerna i den bakre regionen. Dels för kocken i och med att han måste hålla sin professionella roll i den miljön där han är van vid att kunna slappna av och ta av sig sin formella roll. Dels för att gästerna kan se alla brister i köket, den osynliga delen, som restaurangen helst skulle vilja dölja med sin synliga fasad.

Gästen är vanligen ovetande om kvällens meny, men detta förändras då gästen får tillåtelse att vara med i köket och laga maten. I vanliga fall har inte Kronovalls Vinslott en fast meny, åtminstone inte uttalad för gästen. Detta kan medföra både positiva och negativa effekter.

---

<sup>128</sup> Goffman, (2000) sid. 25

<sup>129</sup> Grove & Fisk, (1992) sid. 459

Positivt för verksamheten är att de kan ändra meny utefter säsongen och vad som erbjuds på marknaden just en specifik vecka. Om någon förutbestämd råvara inte går att få tag på, inte håller rätt kvalitet eller är för dyr kan de lätt ändra till en annan liknande råvara. Detta utan att gästen blir besviken och förväntningarna riskerar att förstöras. Likaså kan detta medföra att gästen håller en förväntan och spänning inför måltiden. Dock kan det påverka föreställningen negativt speciellt då folk inte tycker om det som serveras eller glömt att nämna eventuella allergier. Detta medför ett avbrott i föreställningen då personalen snabbt mitt i akten måste ersätta det med något annat utan att gästens upplevelse störs.

Det kan alltid uppstå felaktigheter i en föreställning men då borde gästen ha överseende och inte påverkar eller avbryter hela föreställningen.<sup>130</sup> Detta låter bra i teorin men det fungerar inte i praktiken. Det finns undantag där gästen medvetet vill avbryta föreställningen, detta kan bero både på allvarliga aspekter såsom allergier men också på grund av onödiga reaktioner över bagateller. I sin tur kan det bidra till att personalen inte kan utesluta sina egna känslor och reagerar så att det får negativa konsekvenser. Det kan även uppstå situationer där det rör sig om personliga trakasserier gentemot frontpersonalen. Då är det inte bara frontpersonalen som reagerar på detta utan även restauratören menar på att sånt inte ska tolereras. Det är en principalsak, det finns en gräns för vad frontpersonalen ska acceptera.<sup>131</sup>

Vi märkte under våra observationer att avbrott i föreställningen lätt händer. Redan vid serverandet av aperitif var det en kvinna som sa att hon är allergisk mot skaldjur. Restaurangchefen agerade professionellt och gick ut i köket för att ordna någonting annat att äta till gästen. Detta påverkade säkerligen resten av kvällen, såväl för gästen som för personalen, i och med att rätterna inkluderade ostron och liknande. ”...se på maten så vill de inte äta kött så fixar vi fisk och veganer så fixar vi den mat med bara grönsaker, visst, det fixar vi. Men det är ju bäst att få reda på det innan.”<sup>132</sup> Kocken påpekar att sådant händer och att det inte alls är ovanligt men att de gör sitt bästa med att fixa annat i så fall. Dock tycker kocken att det kan vara irriterande att inte få reda på det förrän maten serveras.

---

<sup>130</sup> Grove & Fisk, (1992) sid. 459

<sup>131</sup> Restauratören Thomas Drejing.

<sup>132</sup> Kocken Johan Axelsson.



## DISKUSSION

Hur gör Kronovalls Vinslott för att genom texter förhöja gästens upplevelse, såväl före, under och efter servicemötet?

Texterna är skickligt skrivna och är anpassade till dagens samhälle. Det verkar som om de har tänkt på detaljer och val av ord när texten skapades. Dock skulle de kunna vara mer personliga i sina texter. På det sättet skulle texterna och verkligheten stämma bättre överens, då Kronovalls Vinslott har en öppen och personlig relation till sina gäster. I dagens samhälle är det viktigt att vara hälsomedveten och det har de fångat in genom att beskriva de färska råvaror som serveras. Dessutom är det en harmonisk och avslappnad slottsmiljö som automatiskt leder in läsaren på ett speciellt spår. Efter en stressad och kaotisk vecka är det underbart att njuta av ett weekendpaket på Kronovalls Vinslott. Det uttrycks på hemsidan men även i broschyren.

Genom att romantisera texterna om Kronovalls Vinslott vänds alla små egenheter tillhörande platsen till något positivt och spännande. Gästen som skulle kunna anse att platsen är ganska tråkig och livlös får berättat för sig innan besöket att det inte är tråkigt utan att det är lugnt och fridfullt, en harmonisk miljö. På detta sätt tar Kronovalls Vinslott en aspekt som skulle kunna anses negativ och vänder på det till sin fördel. Om gästen aldrig får någon information om att det kan vara tråkigt, att det är lugnt och tyst eller dylikt, så reflekterar förmodligen inte heller gästen över det. Kronovalls Vinslotts texter fungerar även som matupplevelseförhöjare, då de informerar om faktorer kring maten. Det kan vara sådana faktorer som att Österlen är ett vackert böljande landskap eller att maten är lagad på prima säsongsråvaror. Detta är sådan information som kan vara bra för gästen att få då till exempel ingen kanske nämner Österlen vid senare tillfälle. Om gästen vet att den befinner sig i vackra omgivningar så kan enbart vetskapen vara en förhöjande faktor av den totala upplevelsen. Ett av de starkaste uttrycken som går att finna bland texterna är hur de påstår att ingen kommer att lämnas oberörd. Detta måste onekligen vara ett påstående som i sig självt påverkar läsaren. Dock är det ju så att vad som än händer under exempelvis en weekend så är förmodligen gästen berörd på något sätt, vare sig det är negativt eller positivt.

Förväntningarna hos gästen innan ett besök på restaurangen kan styras av huruvida gästen har fått sin information via hemsidan eller tidningsannonserna. Detta då tidningsannonserna inte alls

på samma sätt som hemsidan romantiserar besöket på Kronovalls Vinslott. Annonsen är mycket kort och formell vilket kan få negativa konsekvenser att istället för att locka lämnas läsaren oberörd. Dock kan det också vara tvärtom och göra läsaren nyfiken så att den vill ta reda på mer om platsen. Hemsidan har å andra sidan en påverkan på läsaren som inte finns i annonsen. Genom texterna angående wekeendpaketet går det att avläsa att de främst riktar sig till par och inte till en annan publik. Detta fick vi även uppleva under observationerna då vi var tre kvinnor och märkte att vi inte passade in i bilden av hur de övriga sällskapen var uppbyggda.

Hemsidan är skriven på svenska och danska och så småningom kommer det även på engelska. Det är en bra utveckling eftersom på detta sätt når verksamheten ut till flera personer och inte bara nationellt utan även internationellt. Med tanke på var slottet är lokaliserat är det bra med så utförlig information som möjligt. Genom internet skapas nya nätverk och nya framtida gäster kan upptäcka Kronovalls Vinslott. Om rundvandringarna skulle genomföras på fler språk så kan det bidra till att servicekvaliteten på tjänsten ökar då fler av gästerna kan få uppleva slottets historia. På detta sätt tror vi att intresset av att åka till Kronovalls Vinslott ökar ytterligare. I och med att texter blir minnen skulle även menyerna kunna skrivas på engelska eller danska till respektive gäster. Det kan också förhöja upplevelsen och minnet från vistelsen.

Namnet Petri Pumpa nämns vid ett antal tillfällen i texterna. Det har både negativa och positiva sidor. Det positiva är att det är ett välkänt namn vilket ger en gratis marknadsföring för Kronovalls Vinslott. Det kan även vara negativt eftersom de som känner till verksamheten kopplar Petri Pumpa till exklusivt och därför väljer kanske vissa att inte åka dit då de vet att det är dyrt.

En detalj som vi reagerade på när vi analyserade tidningsannonserna är ordet gourmet. Detta är första gången som vi får en form av bekräftelse att Kronovalls Vinslott är en gourmetrestaurang. Under intervjuerna har vi diskuterat gourmetrestaurang men aldrig fått bekräftat direkt att Kronovalls Vinslott skulle vara en. Restauratören anser sig inte driva en gourmetrestaurang utan lagar enligt honom vanlig mat. Dessutom ansåg han att gourmet är ett ord som är diffust, därför tycker vi att det är underligt att annonsen är uppbyggd på detta sätt.

Gästen får mycket berättat för sig innan servicemötet men under servicemötet på Kronovalls Vinslott finns det inga texter som påverkar gästen. Med detta menar vi att det inte finns några menyer utan all information under besöket sker muntligt av personalen. Upplevelsen hade kunnat bli förhöjd om restaurangen hade haft en skriven meny som gav gästen information angående vad som händer och erbjuds under vistelsen. Samtidigt bibehåller avsaknaden av meny en form av nyfikenhet och spänning hos besökaren, vilket kanske inte vore möjligt vid användandet av en skriven meny. Det bidrar även till interaktion mellan kocken och gästerna, vilket ger en mer öppen relation mellan gäster och personal precis som Kronovalls Vinslott eftersträvar.

När besöket på Kronovalls Vinslott är över får gästerna ta del av sin memorabilia som ha stor påverkan på den slutliga totalupplevelsen. Genom att inte utföra denna på ett professionellt sätt kan en stor del av upplevelsen gå till spillo. Då gästen ser felaktigheter i menyn finns risken att förtroendet minskar för den expertis som Kronovalls Vinslott står för.

**Hur nyttjas frontpersonalen och det fysiska stödet i servicelandskapet på Kronovalls Vinslott för att påverka den totala upplevelsen för gästen?**

Alla vid Kronovalls Vinslott lägger stor vikt vid samspelet mellan de anställda och vad som behövs i personalstyrka just då. Vikten ligger inte i hur ett CV ser ut utan hur personen fungerar i gruppen och dess sätt att vara gentemot gästerna. Kommunikationen mellan de olika anställda bör fungera väl framförallt då de ska kunna arbeta för att ge gästen en bra upplevelse. Med andra ord är kunskap hos personalen ett viktigt inslag för att förhöja upplevelsen. Exempelvis måste alla som arbetar på Kronovalls Vinslott känna till hur arbetsprocessen går till och de olika delarna på slottet så att gästen kan få svar direkt av den som blir tillfrågad. Dessutom har vi fått känslan av att restauratören samt de anställda är som en stor familj. Alla ska kunna bidra till att gästens vistelse blir så behaglig som möjligt och för att kunna leverera detta gäller det att alla samarbetar och hjälper till med allt för att skapa ett bra och hållbart koncept. Fungerar teamarbetet så blir det genast en avslappnad miljö som lyser upp slottet och ger en mer hemmakänsla för gästerna. Dock undrar vi om gästen verkligen kan känna sig hemma på ett slott. Då detta är en miljö som många inte är bekanta med och framförallt inte betraktar som sitt hem. Dessutom är förmodligen en av anledningarna till varför människor åker på en wekeendresa inte att känna sig hemma utan att bli omhändertagen och servad.

Under wekeendpaketet är det en person som följer gästerna från ankomst till utcheckning. Detta gör att gästen har vetskap om en person som finns där för att svara på frågor och ta hand om gästen. Genom att personen är med hela dagen kan relationerna med gästen bli mer informell och på så sätt kan gästen få möjlighet att ta del av ytterligare information. Gästen vågar fråga mer och kan på ett avslappnat sätt ta del av kvällen. Personalen är personlig, skojar och pratar med alla gäster oavsett ålder, kön eller status. Klädseln har inte heller något större betydelse utan det viktigaste som vi kan fastställa är relationen mellan gäst och personal, hur budskapet förmedlas och vilken upplevelse gästen får. Vi ifrågasätter hur personlig personalen ska vara på en sådan plats då gästen kan ha förväntningar på viss standard och professionalism. Risken finns att gästen inte känner sig unik utan bara som en i mängden. Där tror vi att den sociala kompetensen är en fördelaktig egenskap hos personalen, det vill säga att kunna läsa av varje gäst och agera utifrån varje enskild individ. Sanningens ögonblick kan inte förändras dock kan det alltid justeras och genom att vara social och ha en positiv inställning kan upplevelsen återskapas om någonting skulle gå snett.

Restauratören samt personalens grundidé är att gästerna ska känna sig som hemma och därmed öppnas alla dörrar upp och tillgång till alla salar finns. Dock framkommer det inte tydligt under kvällens gång. Genom att ge klar och tydlig information till gästerna angående den här öppenheten skulle upplevelsen höjas ytterligare. Dessutom förstärks interaktionen mellan det fysiska stödet och gästen.

Kronovalls Vinslott använder sig inte av det fysiska stödet så mycket som det är möjligt. Utnyttjandet av själva slottet och omgivningarna kunde ha varit större så att gästen verkligen fick uppleva att det är ett slott och att platsen är speciell och utöver det vanliga. Framförallt då restauratören och personalen själva påpekar att de alla tror att slottet är en faktor till varför kunden besöker restaurangen. Det finns även andra faktorer som inte är utformade optimalt för att bilden av slottet blir konsistent. De olika delarna av det fysiska stödet har ett behov av att ses över så väl när det gäller toaletter som de anställdas klädsel.

Genom att använda sig av det fysiska stödet kan Kronovalls Vinslott romantisera sina aktiviteter. Beroende på väder finns det många olika alternativ att genomföra detta. Under vårt besök hade det varit fullt möjligt att bland annat gå runt i slottsträdgården under berättandet

om slottets historia. Vid vinterperioden finns alternativ inomhus, guidad tur av slottet eller kanske vid en öppen brasa för att skapa en mysig stämning och förhöja upplevelsen.

Vilka interaktioner uppstår på tjänstearenan vid ett servicemöte och hur påverkar dessa interaktioner upplevelsen på Kronovalls Vinslott?

Interaktionerna som uppstår i ett servicemöte är oräkneliga. Servicemötet handlar hela tiden om en balans mellan de olika interaktionerna. Alla aktörer och det fysiska stödet har påverkan på hur den slutliga totalupplevelsen för gästen blir. Kronovalls Vinslots öppenhet hos personalen påverkar servicemötet positivt samtidigt som det ibland kan innebära att de anställda alldeles för snabbt och direkt påpekar sina egna brister och fel som uppstår. Genom att de inte intar en formell och maskerad roll finns det risker såsom att gästen inte helt och hållet har tilltro till personen och kan ifrågasätta personalens expertis. På Kronovalls Vinslott ser vi inte det som ett nödvändigt verktyg eftersom det är en liten verksamhet. Det blir mer personligt om frontpersonalen agerar naturligt vilket de gör.

De olika gästerna påverkar såväl varandra som personalen. Genom att personalen visar att dåligt uppförande inte tolereras och genom att försöka lösa problem som uppstår omedelbart undviks faktorer som kan minska känslan av servicekvalitén. Förmågan att kunna lösa problem utan större uppoffringar i framträdandet kan ytterligare en gång härledas till de öppna och mallfria rollerna hos personalen.

När varje enskild person befinner sig på en okänd plats kan allt hända och hanteringen av situationen är aldrig förutbestämd. Med tanke på detta kan en människa reagera olika vid oväntade händelser, vilket är en naturlig reaktion. Utgår vi från detta kan vi konstatera att det uppstår en slags improviserad teater där olika aktörer måste samarbeta och lösa en situation till det bästa. Det är olika individer som ska samspela och tillsammans skapa en upplevelse. Uppstår det en besvärlig situation mellan gäst och frontpersonal ska det hanteras på ett naturligt och smidigt sätt. Det uppstod en sådan situation under vår vistelse men vi anser att frontpersonalen skötte det på ett professionellt sätt. Oavsett om en restaurang är gourmet eller inte så kan interaktionen mellan aktörerna påverka gästernas upplevelse.

Interaktionen mellan aktörerna är en väsentlig del för att gästen ska uppleva en harmonisk och behaglig atmosfär. På Kronovalls Vinslott är det mellan kocken och frontpersonalen som är det mest betydelsefulla överenskommelsen. Under vinprovningen upplevde vi stress och att

det var ett tidspressat schema som skulle följas. Detta kan påverka gästen negativt med tanke på att det ska vara en avslappnad kväll där gästen ska känna sig unik och bli servad. Anledningen till detta kan vara en kedjereaktion. Restaurangchefen stressar för att kocken ska kunna servera middagen till en bestämd tid, bland annat påpekade han för oss att vi hade en kvart kvar tills middagen skulle serveras. Under den här perioden kunde gästen välja att byta om och fräscha upp sig eller stanna kvar och umgås med resten av sällskapet.

## SLUTSATS

Inledningsvis i denna uppsats definierade vi ordet gourmet som sakkunnig finsmakare, en person som lägger stor vikt vid vällagad och välsmakande mat. Vi upptäckte under arbetets gång att informatörernas syn på gourmet inte skilde sig från nationalencyklopedins definition. Betydelsen av gourmet fanns i deras tankegångar men uttrycktes med andra ord. Deras synsätt av begreppet påverkas av den plats där de befinner sig. De som arbetar på Kronovalls Vinslott blir influerade av det tankesätt som restauratören har och tolkar därför begreppet utefter det. Restauratören och personalen som arbetar på Kronovalls Vinslott vill inte klassificera verksamheten som en gourmetrestaurang. Detta är underligt då för dem är gourmet enkel mat med färska råvaror som är närproducerade. Med andra ord är gourmet enligt dem det som de i själva verket erbjuder gästen. Dessutom använder Kronovalls Vinslott ordet gourmet i tidningsannonser angående deras middagar. De använder begreppet gourmet endast i relation till mat och vin både då de skriver och talar om det, men de arbetar med flera faktorer runtomkring för att skapa totalupplevelsen.

Vi har i denna uppsats försökt att lyfta fram och belysa hur ett gourmetkoncept skapas. Vi har kommit fram till att det är mycket mer än bara maten som skapar en gourmetupplevelse. Det räcker inte att få uppleva en god middag tillagad på färska råvaror utan andra faktorer runt omkring har en väsentlig roll. De teorier vi har tagit upp i arbetet behandlar enligt oss relevanta aspekter för att en upplevelse ska bli bra. Teorierna poängterar hur viktigt det är med alla faktorer runtomkring kärntjänsten, såsom texterna, det fysiska stödet, interaktionerna och framträdandet.

Kronovalls Vinslott använder sitt välkända rykte från den tidigare restaurangverksamheten Petri Pumpa som ett verktyg för att intyga professionalitet och kvalitet. Både angående personalen och angående matkonceptet fungerar det som en förhöjande faktor av upplevelsen. Personalen är en tillgång som de använder för att skapa gourmetstatus. De anställda är personliga i servicemötet och har ett öppet sätt att interagera med gästerna. Detta är positivt då de genom sitt agerande och sin charm skapar en bra stämning. Deras okonventionella synsätt influerar hela verksamheten. Personalens relationer till varandra och kommunikationen sinsemellan dem har medfört att samtliga ur personalen är insatta i hela verksamheten. Detta bidrar till en förhöjd upplevelse i och med att de anställda kan svara på

gästernas frågor direkt. Även detta är en unik aspekt i Kronovalls Vinslots verksamhet då ingen annan verksamhet kan imitera de relationer som uppstår mellan personalen. En annan bidragande faktor till gourmetupplevelsen är slottsmiljön som tyvärr inte utnyttjas fullt ut trots att det är en central faktor till varför gästen kommer dit. Salarna imponerar av sig själva utan att personalen ändrar om dem efter trender eller på grund av att gästerna återkommer. Oavsett om en gäst återkommer några gånger finns det säkert nya inslag att iaktta vid varje tillfälle. Dessutom kan årstiderna göra att gästen upplever slottet annorlunda beroende på när gästen besöker platsen. Årstidernas skiftningar är dessutom ett romantiserande underlag för många av texterna på Kronovalls Vinslots hemsida. På så sätt har Kronovalls Vinslott en i miljön inkluderad faktor som hjälper till att skapa en stor del av gourmetupplevelsen.

Vi vill poängtera att Kronovalls Vinslott använder sig av narrativ för att påbörja upplevelsen. De använder sig av särskilda ord för att skapa en viss känsla hos gästen innan servicemötet, såsom till exempel romantisering av årstider. Formellt säger inte restauratören och personalen att de skapar gourmet utan det uppstår. Kronovalls Vinslott har sitt välkända ryckte, sin vackra slottsmiljö och kunnig personal som bidrar till att det skapas en gourmetupplevelse. Vilken restaurang som helst skulle kunna erbjuda gourmet men utan unika omkringliggande faktorer kan det vara svårt att upprätthålla en gourmetstatus.

Vi tror att alla restauratörer skulle kunna, utefter våra redovisade teorier, utveckla sin verksamhet positivt. Alla restauranger kan bygga upp en positiv bild av sin verksamhet via texter men kan inte leva upp till den när gästen väl är där. Ibland kan marknadsföring vara vilseledande och lova för mycket vilket resulterar i negativa konsekvenser för restauratören. Det kan på så sätt finnas en risk med att kalla sin restaurang för gourmet, då detta innebär att kraven på kvalitén av helhetsupplevelsen ökar vilket kan vara svårt att uppnå. Det är viktigt att helheten beaktas och därför vill vi påpeka att såväl före, under och efter servicemötet ska restaurangen fokusera på hög kvalitet. Om en av dessa tre delar går bra så räcker inte det, enligt oss, för att ge en gourmetupplevelse.

Avslutningsvis vill vi betona att trots vissa brister i Kronovalls Vinslott verksamhet finns återkommande gäster vilket är ett tecken på något speciellt. Det skulle vara intressant att i framtiden undersöka gourmetkonceptet på Kronovalls Vinslott ur gästerna synvinkel. På så sätt skulle vi kunna få en klarare bild av vad som är gourmet.



## REFERENSER

### Litteratur

- Bengtsson, C., Hjort, M., Sandberg, H., & Thelander, Å. (1998) Observation. Ur: MCS Working paper 1998:1. *Möten på fältet. Kvalitativ metod i teori och praktik*. Lund: Sociologiska Institutionen, 51-64.
- Bitner, Mary Jo. (1992) Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*. 56: 57-71.
- Boje, David M. (2001) *Narrative Methods for Organizational and Communication Research*. London: Sage.
- Börjesson, Mats. (2003) *Diskurser och konstruktioner, En sorts metodbok*. Lund: Studentlitteratur.
- Charon, Joel M. (2001) *Symbolic Interactionism – An Introduction, An Interpretation, An Integration*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Egillier, Pierre., & Langeard, Eric. (1977) Services as Systems: Marketing Implications. Ur: Egillier, Pierre., Langeard, Eric., Lovelock, Christopher, H., Bateson, John, E. G. & Young, Robert. *Marketing Consumer Services: New Insights*. Marketing Science Institute.
- Ek, Richard. (2005) Mot ett kritiskt perspektiv på servicelandskap - behovet av Critical Service Management Studies (CSMS). Ur: Corvelléc, Herve & Lindqvist, Hans (red). *Service mötet: multidisciplinära ansatser*. Malmö: Liber.
- Eksell, Jörgen. (2005) Teorier om servicemötet - en historisk beskrivning. Ur: Corvellec, Herve & Lindqvist, Hans (red). *Service mötet: multidisciplinära ansatser*. Malmö: Liber.
- Goffman, Erving. (1998) *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik*. Stockholm: Prisma.
- Grove, S., & Fisk, R. (1992) The Service Experience as Theatre. Ur: Sherry, J. & Sternhal, B. (red). *Advances in Consumer Research*. Association for Consumer Research, Provo, Utah. 19: 455-461.
- Grönroos, Christian. (1979) *Marknadsföring av tjänster – en studie av marknadsföringsfunktionen i tjänsteföretag*. Stockholm: Gotab.
- Grönroos, Christian. (2002) *Service management och marknadsföring – en CRM ansats*. Kristianstad: Kristianstads Boktryckeri AB.
- Mills, Sarah. (2003) *Michel Foucault*. London: Routledge.
- Nationalencyklopedin (2000) Supplementband II. Malmö: Bokförlaget Bra Böcker AB.

Normann, Richard. (2000) *Service management – ledning och strategi i tjänsteproduktionen*. Kristianstad: Liber Ekonomi AB.

Patel, R., & Davidson, B., (1994). *Forskningsmetodikens grunder – Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur.

Pine, J. II., & Gilmore, J. H. (1999) *The Experience Economy. Work is Theatre and Every Business a Stage*. Boston: Harvard Business School Press.

Thurén, T. (2002) *Vetenskapsteori för nybörjare*. Malmö: Liber.

## **Intervjuer**

Kocken Johan Axelsson, 14 april 2005.

Restauratören Thomas Drejing, 14 april 2005.

Restaurangchefen Patrik Zetterström, 14 april 2005.


## **Övriga källor**

Kronovalls Vinslott (2005) annons: Sydsvenska Dagbladet, 2005-04-27.

Kronovalls Vinslott (2005) hemsida, [www.petripumpa.se](http://www.petripumpa.se), 2005-04-14 – 2005-05-20.


Kronovalls Vinslott (2005) broschyr, 2005-04-16.

Kronovalls Vinslott (2005) meny, 2005-04-16.

 Petri Pumpa har genom sin verksamhet de senaste 20 åren blivit ett begrepp inom matsverige. Det enkla, okonstlade och råvarunära hyllas.

I dag finner du oss på det natursköna Österlen där vi tar hand om dig på Kronovalls Vinslott.

Vill du uppleva stadskultur så beger du dig till Lund och vårt personliga hotell med omtanke.

 Petri Pumpa er med sin virksomhed igennem de sidste tyve år blevet et begreb indenfor mad i Sverige. Det enkle, naturlige og råvarerne prioriteres.

I dag finder du os i det naturskønne Österlen, hvor vi hygger om dig på Kronovalls Vinslot.

Vil du opleve bykulturen tager du til Lund på vore venlige og personlige hotel.



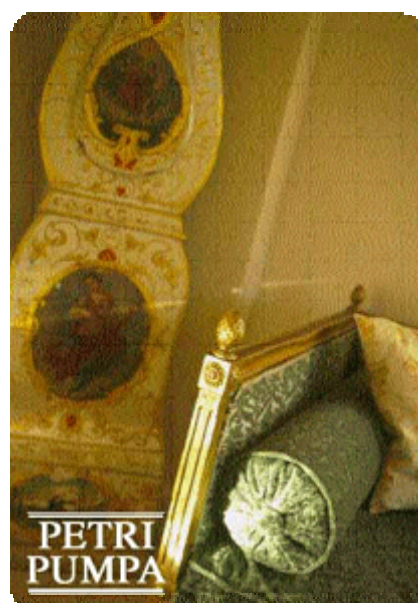
## Weekend på Kronovalls Vinslott

## Priser

Välkommen till Kronovalls unika miljö med boende i slottsrum eller i någon av parkens annexvillor. Som weekendgäst kan du året runt unna dig ett avkopplande dygn där du njuter av god mat baserad på säsongens bästa råvaror. Kökets menyer med det bästa ur säsongens skafferi, vårens och försommarens primörer. Nässlor, sparris, nypotatis serverat med skaldjur, fisk och kött från våra Skånska gårdar. Sommarens mångfald av läckert grönt, bär och örter, höstens rikedom av slottsskogarnas vilt och svamp, frukter från Österlens odlingar. Vintern med krydda, must och värme där Skånsk tradition serveras i nya tappningar.

En weekend på Kronovalls Vinslott startar redan på vägen Kronovall då du åker genom Österlens böljande natur. Incheckning från 15:00 fredagar eller lördagar då afternoontea står uppdukat i kabinettet. Aftonen börjar med en välkomstskål, det är Henric i glaset. Guidad rundtur där vi berättar lite mer om slottet och besöker lagringskällaren för "champagnoisen" Anders, som vi passar på att smaka lite av. Vi fortsätter med provning av tre exklusiva viner, färg, doft, smak lite samtal runt hantering, lagring, frågor och svar. Nu är det dags att samlas runt aftonens drink med litet tilltugg. I matsalen har det dukats upp för menyens fem rätter vid intima bord. Glaset för de fem vinerna står i parad. Mmmmmm.

Middagen avrundas med kaffe och choklad i salongerna. Efter en god natts sömn serveras frukostbufféen i slottsmatsalen.



Platsen för ett välgörande avbrott heter Kronovalls Vinslott. Vägen dit tar dig genom ett vågböljande Österlen känt för sina naturliga och konstnärliga krafter. Sedan 1998 driver Petri Pumpa Vinslottets hotell-, restaurang- och konferensverksamhet. Kronovalls Vinslott lämnar ingen oberörd - sedan må behoven vara enkla eller drömlika. Den vackra naturen och slottsparken ger en lugnande inverkan och näring för själen. En annan uppskattad näring är maten som tillagas enligt Petri Pumpas välkända och prisade koncept.



**Restauranterne på Kronovalls Vinslot**

Temamenuer, lækre buffeter, pizza bagt i stenovn og vine, vine og atter vine.

**Priser****Slottet**

Køkkenets menuer med det bedste fra årstidens spisekammer, forårets og forsommerens sæsonnyheder, nælder, asparges og nye kartofler serveret med skaldyr, fisk og kød fra vore skånske gårde. Sommerens mangfoldighed af lækkert grønt, bær og urter, efterårets rigdom af slotsskovenes vildt og svampe. Frugt fra Österlens plantager, vinteren med krydderier, most og varme, hvor skånske traditioner serveres i nye aftapninger.



Vinfestival 28. juni til 15. august

Slottet tilbyder, søndag til torsdag fra kl. 18.00, temabuffeter hvor du vil møde lokale retter, oste, desserter og vine.

Uge 27 og 28 nyder du af Provence – Österlen

Uge 29, 30 og 31 er det smagen fra Toscana og Piemonte.

Til slut uge 32 og 33, Den gamle verden med mad og drikke fra Marokko til Bekaadalen.



Fredage og lørdage på slottet

Kl. 18.00 Guidet tur med mousserende vin efterfulgt af vinsmagning.

Kl. 20.00 Drink, femrettersmenu baseret på sæsonens delikatesser serveres med udvalgte vine.

**Spannstallet**

Vor sommerrestaurant i denne tidligere stald tilbyder et rustikt miljø, hvor du kan vælge mellem at sidde indendørs eller udenfor på staldens sydside med udsigt til slottet.

I stalden serverer vi vore velkendte pizzaer bagt i stenovn med lækker mozzarella, Orelundstomater, Liguriske oliven, frisk grønt og herlig skinke. Vi tilbyder også gode charcuterier eller røget laks med sommerens grøntsager. Til dette nyder du et stort udbud af vine. Kaffebar med lækre søde sager samt vores butik med italienske delikatesser.

Åbent dagligt mellem kl. 11.00 til 21.00 under vinfestivalen 28. juni til 15. august.

Åbent lørdag til søndag kl. 11.00 til 17.00 fra den 1. maj.



*Kronovalls Vinslott*

## **Slottskonferens på Österlen**

här finns rum för utveckling och avkoppling  
för de flesta smakriktningar både när det  
gäller mat, miljö och aktiviteter.

### **Weekend på slottet**

5-rättets gourmet- och vinmeny, guidad vinprovning,  
övernatning på slottet och frukostbuffé.  
Ankomst fredagar & lördagar året runt.

**För bokning och information 0417-197 10.**

**[www.petripumpa.se](http://www.petripumpa.se)**

konferens • weekend • fest • bröllop • catering  
Fågeltofta, Tomelilla • öppet året runt



## *Kronovalls Vinslott*

Platsen för ett välgörande avbrott heter Kronovalls Vinslott.

Vägen dit tar dig genom ett vägböljande Österlen känt för sina naturliga och konstnärliga krafter.

Sedan 1998 driver Petri Pumpa vinslottets hotell-, restaurang- och konferensverksamhet.

Kronovalls Vinslott lämnar ingen oberörd – sedan må behoven vara enkla eller drömlika.

Den vackra naturen och slottsparken ger en lugnande inverkan och näring för själen.

En annan uppskattad näring är maten som tillagas enligt Petri Pumpas välkända och prisade koncept.

### BRÖLLOP I UNIK SLOTTSMILJÖ

Kronovalls Vinslott i grönskande sommarskrud eller draperat i gnistrande snö. Slottet ligger mellan två kyrkor. Fågeltofta kyrka, 1 km från slottet. Den lilla romantiska kyrkan som känns intim för det lilla bröllopet klarar även att stå som inramning för en vigsel med 100 gäster. S:t Olofs medeltida korskyrka, en av Skånes äldsta kyrkor, 7 km från Kronovall klarar även det lite större bröllopsföljet.

*Varje bröllop är unikt – i samråd med er skapar vi en fest att minnas!*

Ett bröllop på Kronovalls slott med brudskål i Barockträdgården. En trerätters meny baserad på säsongens läckraste råvaror serveras med utvalda viner. Borden är uppdukade i Empire-salongen, som pryds av takmålningar och bladguldsdekorationer. Efter desserten är det dags att bryta taffeln för att gå ut över slottsplanen. Följ marschallernas ljus till Spannstallet, där brölloparna kaffe, cognac och goda likörer väntar. Skär tårtan, låt musiken spela upp och brudparet sväva ut i vals. Vi dukar upp en bar med förfriskningar och aftonen avrundas med att kockarna bakar våra fantastiska pizzor i stallets vedeldade ugn, som serveras i bitar till vickning.

### WEEKEND ÅRET RUNT

Som weekendgäst på Kronovalls Vinslott kan du året runt unna dig ett avkopplande dygn där du njuter av god mat baserad på säsongens bästa råvaror.

En weekend på Kronovalls Vinslott startar redan på vägen då du åker genom Österlens böljande landskap. Incheckning är från 15:00 fredagar eller lördagar då afternoon-tea står uppdukad i kabinettet. Aftonen börjar med en välkomstkål. Det är Henric i glasen. Guidad rundtur där vi berättar lite mer om slottet och besöker lagringsskällaren för "champagnoisen" Anders, som vi passar på att smaka lite av. Vi fortsätter med provning av tre exklusiva viner och samtalar om färg, doft, hantering, lagring och svarar på frågor. Därefter är det dags att samlas runt aftonens drink med litet tilltugg. I matsalen har det dukats upp för menyens fem rätter vid intima bord. Glasen för de fem vinerna står i parad. Mmmmm. Middagen avrundas med kaffe och choklad i salongerna. Efter en god natts sömn serveras frukostbufféen i slottsmatsalen.

### KONFERENS SOM GER NY KRAFT

Lämna företaget! Lämna staden! Ta med dina medarbetare, kunder, leverantörer eller samarbetspartner till Kronovalls Vinslott. Här kan ni konferera, planera och utbilda er i en lugn och avslappnad miljö. Våra konferensrum utgörs av slottets praktfulla salonger som vi utrustar efter era önskemål. Lokalerna rymmer 10-60 personer. För att ytterligare stärka gruppen och ge utlopp för kreativitet, njutning och spänning erbjuder slottet och dess natursköna omgivning möjligheter till ett stort utbud av aktiviteter.

### FESTGLÄDJE

Födelsedag, jubileum, firmafest, årsmöte, helt enkelt fest. 10 eller 210 gäster – vi erbjuder en läcker inramning med Österlens sköna natur, slottets fantastiska omgivning och kökets menyer med det bästa ur säsongens skafferier, vårens och försommarens primörer.

Nässlor, sparris, nygotatis serverat med skaldjur, fisk och kött från våra skånska gårdar. Sommarens mångfald av läckert grönt, bär och örter, höstens rikedom av slottsskogarnas vilt och svamp, frukter från Österlens odlingar. Vintern med krydda, must och värme där skånsk tradition serveras i nya tappningar.

**PETRI  
PUMPA**

Kronovalls Vinslott, Fågeltofta, 273 95 Tomelilla, tel 0417-197 10, fax 0417-232 16  
epost bokningen.kronovall@petripumpa.se www.petripumpa.se

•



**Meny Kronovalls slott den 16 april 2005**

**Afternoon tea**

Nygräddade Scones med marmelader & vaniljgrädd

**Mousserande viner**

2003 Henric Åkesson, *Methode Charmat, Chardonnay/Durello, Sverige (Italien)*  
2002 Anders, *Methode Traditionelle, Chardonnay/Pinot Noir, Sverige (Frankrike)*

**Appetizer**

Laxtartar  
Henric Åkesson

**Meny**

Soppa på persilja med persiljerotspure, Grebbestadostron samt tuppfrikadeller  
2003 Pierleone *Orvieto Classico DOC, Umbrien, Italien*

Halstrad Gös med dragonsparris och brynt citronsmör  
2001 *Zona Andes Sauvignon Blanc, Maule Valley, Chile*

Stek & korv på Erikstorpslamm med citronglaserad spetskål och dillbrässerad schalottenlök  
2002 *Prymus, Salento, Negroamaro/Primitivo, Italien*

3 Fårostar med honungs-nötkaramellflarn  
2001 *Alborato, Umbrien, Sangiovese, Italien*

Tre Rabarberdesserter  
1999 *Pichebrac, Cotes de Bergerac/ Semillon, Frankrike*

**Kaffe med tryfflar**

**Vi på Petri Pumpa önskar Er en skön vår!!!**

Thomas Drejing med personal

---

Petri Pumpa Kronovall AB  
Kronovalls Vinslott  
273 95 Tomelilla  
Tel 0417-197 10  
Fax 0417-232 16



org.nr 556586-0490  
Pg 541 425-5  
Bg 5546-0901  
www.petripumpa.se  
bokningen.kronovall@petripumpa.se

## Intervjuguide: Restauratör

- Berätta om dig själv och din yrkesbakgrund?
- Vad är din vision med Kronovalls Vinslott?
- Vad är kärnpunkten i restaurangen? Råvaran, tillagningen, upplägget, servicen?
- Hur skulle du definiera gourmet om du fick bestämma?
  - Om du skulle beskriva gourmet med 4 ord, vilka väljer du då? (motivera)
- Vilka krav ställer ni vid rekrytering av personal? Förkunskaper? Utbildning?
- Hur förmedlar ni era idéer till personalen?
- Hur gör du för att se så att ni alla arbetar åt samma håll?
- Vad krävs av lokalen och den miljön gästen befinner sig i för att det ska vara gourmet?
  - Finns det några traditionella inslag? Anställdas agerande? Språk?
- Bortse från den externa omgivningen, och se enbart till lokalen, de anställda och maten, vad är er styrka? Konkretisera.
- Vilket är, enligt dig, det mest populära och omtyckta inslaget i Kronovalls Vinslots restaurangverksamhet?
- Tycker du att upplevelsen skiljer sig om man jämför att äta på er restaurang eller om man beställer catering? Och i så fall hur? Om inte varför?
- Är det en speciell kundkrets som söker sig till gourmet? Vilka och varför tror du?
- Vilken roll har kunden? På vilket sätt påverkar gästen restaurangen?
- Vilka förväntningar kan gästerna ha vid ett besök till en gourmetrestaurang? Kan de ställa vissa krav tycker du, vilka i så fall, vart går gränsen?
- Vad vill ni att en gäst ska uppleva när han/hon besöker er restaurang?
- Vilka faktorer är viktiga för att skapa en bra gourmetupplevelse för gästen? Nämn 4.
- Vilka sinnen arbetar ni med och hur gör ni för att skapa en bra upplevelse för gästen?
- Hur och vad gör du för att kvällen ska bli så minnesvärd som möjligt för gästen?
  - Får ni någonsin feedback/bekräftelse av gästerna? Återkommer, tackkort?
- Vad vill ni förmedla via er hemsida?
  - Varför är det viktigt att betona de skånska råvarorna?
  - Nack/fördelar med att ha en gourmetrestaurang utan fast meny? Varför detta val?
- På vilket sätt är Kronovalls Vinslott en gourmetrestaurang?
- Finns det något som du skulle vilja lägga till? Funderat över under intervjun?

**Intervjuguide: Kock/Restaurangchef**

- Berätta om dig själv och din yrkesbakgrund?
- Vad gör Kronovalls Vinslott till en gourmetrestaurang?
- Hur skulle du definiera gourmet om du fick bestämma?
  - Om du skulle beskriva gourmet med 4 ord, vilka väljer du då? (motivera)
- Vad kräver Kronovalls Vinslott av dig?
- Var i ligger ditt ansvar att upprätthålla en gourmetstatus?
- Vilka krav ställer ni vid rekrytering av personal? Förkunskaper? Utbildning? Utseende? Ålder?
- På vilket sätt är ditt uppförande och utförande viktigt för Kronovalls vinslott?
- Vad lägger du störst vikt vid tillagningen eller upplägget? Förklara?
- Hur arbetar du för att kunden ska få en bra upplevelse?
- Bortse från den externa omgivningen, och se enbart till lokalen, de anställda och maten, vad är er styrka? Konkretisera.
- Vilket är, enligt dig, det mest populära och omtyckta inslaget i Kronovalls Vinslott restaurangverksamhet?
- Tycker du att upplevelsen skiljer sig om man jämför att äta på er restaurang eller om man beställer catering? Och i så fall hur? Om inte varför?
- Varför är det viktigt att betona de skånska råvarorna?
- Nack/fördelar med att ha en gourmetrestaurang utan fast meny? Varför detta val?
- Är det en speciell kundkrets som söker sig till gourmet? Vilka och varför tror du?
- Vilken roll har kunden? På vilket sätt påverkar gästen restaurangen?
- Vilka förväntningar kan gästerna ha vid ett besök till en gourmetrestaurang? Kan de ställa vissa krav tycker du, vilka i så fall, vart går gränsen?
- Vad vill ni att en gäst ska uppleva när han/hon besöker er restaurang?
- Vilka sinnen arbetar ni med och hur gör ni för att skapa en bra upplevelse för gästen?
- Vilka faktorer är viktiga för att skapa en bra gourmetupplevelse för gästen? Nämn 4 stycken.
- Hur och vad gör du för att kvällen ska bli så minnesvärd som möjligt för gästen?
  - Får ni någonsin feedback/bekräftelse av gästerna? Återkommer, tackkort?
- Finns det något som du skulle vilja lägga till? Funderat över under intervjun?

## Observation I

Lördagen den 16 april lite innan klockan fem kom vi fram till parkeringen på Kronovalls Vinslott. Det kändes ganska så ödsligt då vi inte kunde se några bilar där vi hade parkerat. Skylten som de har satt upp som är en karta över området såg mycket vädernaggad ut. Inte heller såg vi en enda person när vi gick fram till och in i slottet. Vi skämtade lite om att det skulle vara inställt eller att det bara skulle vara vi som var där.

Vi gick upp för den ståtliga trappan, den som gör det klart för en varför så många vill gifta sig just där. Det kändes tomt när jag steg in innanför ytterdörrarna, och även då det fanns en liten klocka att ringa på, så tog det lite emot att göra det. Jag visste inte riktigt vad jag skulle göra. Vi satte oss ner i det lilla ”biblioteket” och väntade på att någon skulle dyka upp. Efter en liten stund kom det en tjej som sa att den vi väntade på (restaurangchefen) snart skulle dyka upp. Tjejen sa till oss att om vi skulle med på champagnerundan var det nog bäst att vi tog på oss lite mer.

Champagnerundan började med en snabb och namnspäckad historiegenomgång i entrén. Jag försökte diskret titta på dem som var runt omkring mig för att se vad de verkade tycka om stunden. Jag kan enbart säga att jag tror att det var blandade känslor. Några stod rakt och ganska så koncentrerade, medan en kvinna verkade mest vara trött och frusen och satte sig ner då hon inte verkade orka stå längre. Tyckte nog själv att det var ganska så lång tid att stå stilla på samma ställe utan att dessutom riktigt veta vad vi skulle göra sen. Restaurangchefen hade en glad och öppen attityd, han verkade inte på något sätt ha en arrogant attityd a la detta är ett fint ställe. Dock kan jag nog tycka att han tog det lite för långt. Han hade nog kunnat fixa till sig lite bättre innan ett publik uppträdande och sedan var jag osäker om han hade snus inne samtidigt som han berättade historien. Det fanns även en form av avsaknad av rundvandring. Det jag trodde skulle innebära att jag fick se och lära känna slottet, var i själva verket enbart en ytterligare bekantning av entrén. Inte heller visades trädgården som trots allt blev påtalad ett flertal gånger under berättelsen.

Vi gick sedan ner till den så kallade vinkällaren där vi skulle få smaka på ytterligare en dryck. På vägen ner stötte vi på lite lokalbefolkning som höll på att fiska gädda. Vilket var extra

roligt då restaurangchefen i sin historia hade nämnt att det vid något tillfälle hade planterats gäddor och att de nu försökte för fullt att fiska ut dem. Vi kom ner i en mycket kall lokal under marken, vinkällaren. Det såg inte så mycket ut. Det ända som fick en att känna att det var en vinkällare var den utplacerade vinstället som dessutom endast var där för att se på. Restaurangchefen pratade ganska så otydligt om de olika sätt man behandlar vin etcetera. Därefter tog han med humor oss in på hur man öppnar champagneflaskan med sabel. Vid det här laget hade i princip alla druckit två glas och började bli på öppnare humör. Vi gick därefter tillbaka upp till slottet och visningen var slut. Vi fortsatte med att ha en vinprovning. Det var ett stort brett bord som alla skulle sitta runt vilket gjorde att man för första gången egentligen var tvungen att se på de andra gästerna. Vinprovningen kändes lite hafsigt då jag förmodar att det både fanns nybörjare och de som redan kunde lite om viner bland gästerna. Det hade varit kul om det hade blivit lite mer detaljrikt, så som att tillexempel berätta om ekfat och dess vaniljedoft. Eller att de bara helt enkelt fick reda på vad de kände för smaker etcetera. Visserligen var det ett antal roliga knep som vi fick lära oss, men det hade varit kul med lite mer. Vem vill inte komma hem från semestern och skryta med att de känner doften av vanilj från ekfatet eller att de känner smaken av mörka bär och att syran är hög och gör vinet torrt.

Vinprovningen var rolig och förde ihop gästerna till en gemenskap. Konversationerna startade och folk började ha lättare för att säga saker och skämta med varandra. Dock tycker ja att vinprovningen var för stressig och att det hade varit kul att få stanna lite längre och knyta kontakten ytterligare. Sedan finns det även sådana som saker som att det kanske hade varit kul att få vattnet upphällt till en eller en tallrik med lite saker att prova till vinet. Jag kunde känna att ingen riktigt vågade ta av vattnet etcetera och att alla var lite osäkra på vad de skulle göra.

Det blev framförallt lite stressigt när restaurangchefen plötsligt springer in i ett annat rum för att meddetsamma komma tillbaka för att säga att vi nu hade en halvtimme på oss att testa vinerna med choklad och ost. På denna tid skulle vi dessutom kunna socialisera och byta om.

Därefter var det samling i biblioteket för att avnjuta en aptitretare och ett glas vin. Där blev det så att de olika paren åter igen fick sitta med varandra då där är ganska litet. Återigen (något jag även gjorde när vi kom) noterade jag att soffan jag satt i var söndrig, med en stor uppspliten reva som skulle behövas sys. Vilket jag finner underligt att man bara kan låta passera i ett rum där de vet att gästen kommer att befinna sig i alla fall någon gång under

dagen. Kocken kom upp tillsammans med sin kollega för att prata om maten samtidigt som restaurangchefen berättade om de tillhörande vinerna. Det var trevligt att få maten presenterad för sig och det byggde upp spänningen inför det vi skulle få smaka. Kocken valde även att berätta om sättet de stycker kött på och att produkterna kom från närproducenter etcetera. Dock tyckte jag att det pajades lite av att jag inte hela tiden kunde höra vad han sa då han samtidigt som han pratade rörde ganska mycket på sig och inte hade så hög röst nivå. Gästerna verkade tycka att det var intressant och alla verkade lyssna intensivt. Restaurangchefen talade om vinerna som följde varje måltid, det var inga längre utlägg. Sättet som både kocken och restaurangchefen pratade på var ganska så informellt och det kändes inte som att jag hade kommit till en ”lyx” restaurang, utan mer av en liten personlig tillställning.

I matsalen hade det blivit dukat så att alla satt så långt från varandra som möjligt, längs med sidorna. Vi fick den högst underliga placeringen på högkant av rummet. Detta gjorde nog inte att folk undrade mindre, framförallt då det var en kvinna som ville placera sig där men blev stoppad av restaurangchefen med att bordet var avsett för någon annan. Vi gick här från att komma från den informella gemytliga vinprovningen till att träda in på en ganska så formell och strikt scen. Konversationerna som så öppet föregått tidigare både så väl mellan gäster som personal tonades ner och alla började tala med varandra i lägre samtalston. Matsalen är platsen för det privata mötet där ingen annan lyssnar på det man talar om med varandra. Nässelsoppan kommer in på en tallrik, men där är ingen soppa utan på tallriken ligger det tre små tuppbullar och en klick rotselleripuré. Genast blir det mer spännande, dock raseras denna spänning av att servitrisen genast därefter inte lämnar något åt fantasin och undran utan berättar att soppan snart kommer. Tyckte det var lite av en besvikelse att hon inte kunde låta oss få undra lite längre. Visst undveks pinsamheter, men samtidigt så hade det nog inte blivit så pinsamt om någon hade börjat smaka innan soppan kommit då vi alla gäster trots allt var i samma sits.

Själva serveringen var ganska så informell, men om detta endast gällde vårt bord kan jag inte avgöra. Fallet kan ju ha varit så då det vi genomförde trots allt var en öppen observation av personalen. Det som jag menar var informellt i serveringen var sättet som personalen talade med gästen. Ursäktandet om att tallrikarna som serverades var varma och att det därför var lite svårt att sätta ner den. Att servitrisen helt glömde att fråga om man ville ha kvar vinglasen och att det resulterade att hon fick komma tillbaka och be om ursäkt och fråga om vi ville ha

dem. Vi kunde inte undgå att tro att hon var ny på stället, men det kan ju också vara en dålig dag. Hur som helst var hon mycket trevlig och hade ett bra och trevligt sätt att prata med gästerna.

De fem rätterna gled förbi och plötsligt var vi färdiga. Det hade gått otroligt fort. Stämningen i matsalen hade varit god, men mycket privat. Det kändes inte svårt att föra ett samtal med de vid sitt bord, även då vi försökte hålla nere rösterna. Restaurangchefen agerade servitör och samtalade inte direkt med gästerna. Tog några foton när han blev ombedd och frågade vad vi tyckte om vinerna etcetera. Vet inte om han var så duktig på att avläsa gästerna då han erbjöd att fylla på våra vinglas med just det ända vinet som vi knappt druckit av, då vi inte tyckte det var något vidare gott.

Vid något tillfälle kunde vi höra hur tallrikar föll i golvet, det är kanske inte alltid så smart att placera disken precis innanför dörren, framförallt då det hörs mycket tydligt i en väldigt tyst restaurang. Det förstör lite av stämningen att man befinner sig på ett slott långt från verkligheten. Fallande disk tar en genast tillbaka till det verkliga livets slammer.

Jag finner det underligt att rökning tillåts i ett rum så nära matsalen (alltså i biblioteket) då det förstör smakupplevelsen när jag känner en tydlig doft av tobak sippra in i lokalen mitt under måltiden. Ok om de gäster som inte deltar i middagen vill röka, men detta borde ske på en annan plats så det inte förstör för de gäster som fortfarande försöker avnjuta sin måltid.

Middagen var klar och vi fick berättat för oss av restaurangchefen att vi kunde gå in i biblioteket för att dricka kaffe och att det gick att köpa exempelvis whiskey och dylikt. Då det började bli sent på kvällen hade vi inte möjlighet att stanna längre. De sista bitarna som jag observerade var att gästerna drog sig tillbaka till biblioteket och började så smått samtala med varandra igen. Restaurangchefen såg totalt slutkörd ut när vi skulle gå och det visade sig ju också att han hade varit i tjänst sedan klockan tio på förmiddagen. Att han senare skulle ha ytterligare en vintur var för mig ofattbart.

Ofta pratas det om att allting ska vara konsistent med scenen. Här vill jag påpeka att det fanns brister. Slottet har väldigt få toaletter. Jag såg inte hur de toaletter som fanns på de andra våningarna såg ut, men jag såg de som låg en våning under och som många besökte då de var närmst matsalen etcetera. Jag tycker att det är synd att dra ner på slottsmiljön genom att sätta

in plastbehållare till pappersrullarna, dessutom tycker jag att det är ännu tristare när pappret inte ens har satts in i behållaren utan står utanför på den speciella soptunnan som är avsedd för hygienartiklar. (jag undersökte aldrig närmare hur de gör om det kommer någon som är handikappad och sitter i rullstol. Kan gästen överhuvudtaget komma in på slottet? Och när han väl har kommit in, kan han/hon då besöka toaletten?)

På vägen tillbaka till parkeringen kändes detta slott som tidigare på dagen varit så livlöst plötsligt levande. Slottet levde upp när mörkret utanför gjorde lamporna innanför märkbara.



## Observation II

Efter den långa bilfärden var jag glad att vi äntligen var framme. När vi steg ut ur bilen kände jag lantluften och såg lite längre bort det vita slottet. Det såg så vackert ut, dock såg det kallt och grått ut runtomkring men det beror ju på årstiden. Vid spannstallet har de lagt till lite färg med hjälp av lite rosa påskfjädrar på en buske. Det var fint.

När vi kom in var det tomt men jag hörde några röster. Ville inte väsnas för mycket för det lät nästan som att personalen satt i möte. Därför satte vi oss tyst ner i ett rum vid entrén. Vi gick nästan på tå för att vi inte ville störa. I både entrén och rummet hängde stora, gamla och fina tavlor som jag visste betydde nått för slottet. Jag undrade lite vem de olika personerna var. Så där satt vi en liten stund till Patrik kom förbi och såg oss. Han hälsade oss välkomna och förklarade hur kvällen skulle bli. Han såg ut att ha en del att göra men sedan kom även en annan ur personalen. Hon hälsade oss välkomna och sa att vi gärna kan ta för oss av kaffe och te samt en lite scone om vi ville. Det lät gott men jag visste att hela kvällen skulle bestå av mycket mat och dryck så jag ville inte äta mig mätt på scones det första vi gjorde. Ingen av oss var särskilt sugen så vi satt kvar och tittade oss runt helt förväntningsfulla.

Därefter kom Patrik tillbaka med en bricka med fyllda champagne glas och påpekade att vi gärna kan ta för oss för snart kommer resten av sällskapet. Sedan försvann han igen, vi satt kvar en liten stund men sen när folk började komma reste vi oss och ställde oss i entrén. Efter detta kom Patrik och gav oss varsitt glas och sa till alla att vi väntar lite på några till. Han såg lite stressad ut och såg sig omkring. Därefter tog han upp ett papper ur en mörk liten låda på bordet i entrén och det såg nästan ut som att han kryssade av oss alla. Han sa att vi får dricka på för det blir påfyllning sedan. Därefter försvann han en stund till. Vi alla stod kvar och tystnaden la sig över rummet. Alla tittade på varandra men ingen sa någonting förutom ett danskt sällskap på två par. De flesta såg obekväma ut i situationen, visste inte om vi skulle sitta eller stå upp, vi skulle hälsa på varandra eller vara tysta. Snart kom Patrik tillbaka och hälsade oss alla välkomna. Därefter började han berätta hur kvällen ser ut och fortsatte med att berätta om slottets historia. Det kändes lite långt och rörigt, alltför många namn att komma ihåg. Dock rätt intressant för vi fick namnen på personer på tavlorna. Alla stod och lyssnade varsamt, vi stod nästan i en ring runtom det lilla bordet som fanns i entrén.

Därefter gick vi vidare ut till champagnekällaren. På vägen dit möttes vi av två män och deras söner som stod och fiskade. Det gav en familjär känsla, de hade fångat en stor gädda och sönerna var mycket stolta. Samtliga stannade upp och tittade på den stora gäddan. Patrik rusade iväg till källaren och vi visste inte vem som skulle gå först utan det blev att alla började släpa på fötterna. Då tog vi initiativet att gå först in vilket även kommenterades av en man. Där inne började Patrik packa upp en kartong med champagne och påpekade att han rusade in så fort för dagen innan hade det legat en stork vid trappan vilket skrämde en kvinna rätt så väl. Detta ville han givetvis undvika en gång till. Väl där berättade han om hur champagne tillverkningen går till samt hur det ska hanteras och öppnas. Det var väldigt kallt där och folk började slappna av och växla några ord med varandra. Vi fyllde på glasen och gick långsamt tillbaka till slottet. På vägen tillbaka rusade Patrik iväg till slottet i förväg och vi andra kom dit i vår takt. Här också gick vi först och jag märkte att samtliga i sällskapet inte ville synas utan trivdes bättre i grupp. De ville inte sticka ut utan följde med de andra.

Väl framme stod Patrik vid dörröppningen till ett annat rum och bad oss komma in och sätta oss för nu var det vinprovning. Det stod tre glas rött vin vid varje plats, bordet var ett långbord och Patrik stod vid ena änden. Det ena paret fick inte sitta tillsammans och då blev det ännu mer samtal mellan de olika sällskapen. Vinprovningen gick väldigt snabbt och Patrik verkade stressad. Han berättade vad det var för vin och undrade vad vi kände för dofter och smaker. Han poängterade att det inte var någon frågetävling. Dock sa han aldrig vad det var för dofter och smaker vilket jag anser han borde. Alltid skoj att kunna dofta och smaka efter en extra gång och lära sig nått, inte bara smaka på flera olika viner. Så där missade han någonting mycket viktigt bara för att han stressade med tiden. Det skulle inte vara hela världen om vi satte oss och åt en kvart senare. Därefter sa han att vi har en kvart på oss att äta och smaka ost och choklad i kombination med vinet samtidigt som det var den enda tiden för gästerna att byta om till middagen. Då var det direkt några som gick iväg. De som stannade kvar började prata och skoja med varandra. Genast märktes att stämningen hade lättats upp en aning i och med att sällskapet blev mindre. Dock efter bara en liten stund gick samtliga gäster iväg för att fräscha upp sig. Då gick vi tillbaka till rummet som vi började i och satte oss ner. Väl där kom Patrik med aptitretare och bjöd. Det kändes som en bra övergång mellan vinprovningen och middagen. Han berättade vad det var för laxtartar och förklarade att snart är det dags för middagen. Vi satt där en stund innan middagen. Det var trevligt fastän alla satte sig var för sig samtidigt. Jag märkte att förväntningarna var på topp. Dessa ökade genast då kockarna och Patrik presenterade hela middagen och de valda vinerna till samtliga rätterna.

Kocken såg lite nervös ut och stolt samtidigt. De såg även lite trötta ut, röda om kinderna. Tillsammans med presentationen påpekade Johan att fönstren i matsalen ändrade färg upptill eftersom det var lägre tak där förut och ett rum ovanför. Efter presentationen välkomnade de oss in i matsalen. Väl där uppstod en knepig situation. Alla borden förutom två var för två personer, sen ett för tre och ett för fyra personer. Det för tre personer var givetvis vårt och det stod central i rummet vilket gjorde att vi fick mestadels uppmärksamheten i rummet. Patrik fick ingripa och säga att det där bordet för tre var till oss. När alla hade satt sig blev det genast samma tystnad som i entrén i början. Ingen ville höras samtidigt som alla väntade ivrigt på första rätten.

Dukningen var klassiskt vit och rummet var inrett i gammal stil. Samtliga detaljer är av slottskaraktär och även ett skåp längst bort i rummet såg ut som om det vore en garderob från när det var bebott. Allting gav intrycket av att det är bevarat som det var för 100 år sedan och det syntes att det var av äldre överklass stil.

Maten serverades av Patrik och en annan servitris. Råvarorna är enkla men de lyckas komplettera enkelheten med innovativa idéer vid serveringen och upplägget. Innan första rätten bars ut höll de upp vinet som var väl anpassat till rätten. Första rätten serverades på det sätt att de först kom ut med djupa tallrikar och därefter kom de och fyllde på med den heta nässelsoppan. Det skapade en viss känsla vid serveringen att detta var någonting annorlunda än vanlig soppa. De var snabba med att ta bort de tomma tallrikarna efter första rätten. Därefter kontrollerade de så att samtliga gästerna hade vatten att dricka till och bar sedan ut andra rätten som bestod av fisk och brynt smör med morot. Rätten var fint upplagd på en varm, båt formad tallrik. Dock i och med att tallriken var varm hade servitrisen en aning svårt att ställa fram tallriken på ett elegant sätt. Därefter höll de upp rött vin till huvudrätten och sedan kom de ut med huvudrätten som bestod av lamm, honungsmarinerad schalottenlök och rödvinssås. Under tiden vi satt och åt, höll de upp mer av detta röda vin. De vita hade de inte fyllt på innan. Därefter satt vi ganska länge med denna rätt och småpratade och alla verkade ha slappnat av en aning. Patrik erbjöd sig till och med att ta kort på ett par bakom oss. Båda servitörerna gick runt och småpratade med gästerna vid serveringen och då de höll upp vin. Efter denna rätt tog de bort tallrikarna och det tog en liten stund sedan tog de även bort de gamla vinglasen fast vi inte hade druckit upp. Servitrisen återkom en sekund senare och frågade om det var okej, det verkade som att hon var rätt ny. Dock tog vi inte illa upp utan fortsatte vår konversation som avbröts av Johan. Han hade kommit upp till matsalen

för att berätta om ostarna som de precis hade serverat. Han gjorde det på ett snyggt sätt genom att presentera tallriken som en klocka och hänvisade till ostarna genom klockslag. Det ansåg jag vara ett enkelt men elegant sätt att säga vilken ost han menade. På tallriken hade vi tre ostar, två skivor mörkt bröd och lite valnötsblandning. Det var mycket enkelt upplagt och inte särskilt stora bitar av ostarna, så ut som att tallriken var för stor i början. Dock när jag började äta av de insåg jag att mer hade jag inte orkat. Till detta serverade Patrik ett väldigt sött vin och sa att det var hans favorit. Det var första gången på kvällen som han hade gått fram till oss och småpratad. Därefter var det dags för dessert. Det var en kula kardemummaglass med kanelfras, pumpapaj med lite kanel och apelsiner marinerade i kardemumma och kanel. De var serverade på ett fiffigt sätt, nämligen samtliga på varsin lite skål men de tre skålarna låg på en enda stor. Så jag såg helheten och kändes hur de olika smakerna kompletterade varandra och passade ihop.

Hela middagen kändes som det gick väldigt snabbt fastän vi satt och åt fyra timmar. Enbart huvudrätten tyckte jag vi fick god tid på oss att äta medan resten var de snabba med att plocka undan, nu förstår jag varför. Det hela tog sin tid!

Efter middagen sa Patrik att det finns kaffe, te och praliner att ta del av i rummet bredvid. Ville någon ha nått starkare (whiskey, konjak) kunde man köpa det också. Det var många, de flesta tror jag som tog sig en kopp kaffe och slappnade av efter middagen. Många började småprata med varandra också. Andra rökte cigarr och smuttade konjak. Det blev en fin avslutning på kvällen. Dock var det inte slut än. De som ville kunde följa med (trötta) Patrik på en rundtur nere i vinkällaren. Vi gick inte med men jag kan tänka mig att folk pratade ännu mer med varandra där. Sedan var det läggdags!

Rummen är väldigt enkla, utan toalett och sängarna stor i fokus. Utöver det finns det inte många möbler, kanske en eller två andra. Samtliga rummen var olika och hade sina egna färger och former vilket var trevligt. Dörrarna stod öppna och gästerna kan gå in och se hur de tomma rummen ser ut.

## Observation III

Vi placerades mitt i rummet så vi kunde ha överblick på alla gäster samt serveringspersonal. Eftersom det var en dold observation kunde vi inte iaktta vissa saker men gjorde det så gott det går. Kvällen började med välkomstdrink i den stora hallen. Atmosfären var väldigt kylig och alla deltagarna var lite stela samt spända inför det som skulle komma. Efter välkomstdrinken fick vi en kort historik om slottet samt dess ägare och verksamhet från 1500-talet fram till idag. Gästerna stod och lyssnade uppmärksamt i början men efter ett tag blev det lite obekvämt för vissa att stå upp och lite småprat uppstod. Efter slottshistoriken gick vi till en champagnekällare där guiden berättade om champagnens historia samt bjöd på ett annat mousserande vin. Klimatet var väldigt kallt som förstörde lite av den tidigare atmosfären. Dock varade det inte så länge, ca 20 minuter. Därefter var det dags för vinprovning som dukades upp i en av de pampiga slottssalarna. Vi fick prova tre röda viner från Spanien med lite tillbehör såsom bröd, ost och mörk choklad. Vinprovningen var inte en riktig upplevelse enligt mig, eftersom vissa väsentliga saker inte informerades. Bland annat skulle det varit intressant att få reda på vad det var för smaker som fanns i respektive vin, till vilka rätter passar dessa viner, hur vinet ska serveras osv. det kändes lite att tiden rann iväg och allt skulle vara tidsbunden, vilket jag inte tycker är det viktigaste. Gästerna har hela kvällen på sig och de är där för att njuta av den avslappnade miljön medan vinprovningen blev lite hastig och lustig.

Innan middagen serverades en liten aptitretare med ett glas vitt vin. Det var trevligt sätt att vänta in alla gäster som skulle äta i samma matsal. Det är ett snyggt sätt att hantera vissa förseningar, även om jag fortfarande anser att det inte ska vara så tidspressat. Under tiden vi satt i biblioteket presenterades middagen och vinerna till maten. Den biten skulle jag hellre velat ha inne i matrummet, speciellt vin genomgången. Att berätta om 5 rätter efter varandra samt 4 olika viner kändes lite rörigt. Atmosfären i matrummet var väldigt stillsamt. Levande ljus brann på varje bord vilket gav ett varmt välkomnande och en romantisk stämning. Med tanke på att de flesta var par och satt 2 och 2 vid borden så är det ett utmärkt sätt att inleda kvällen. Det fanns mycket avstånd mellan borden så att det skulle vara så intimt som möjligt. Borden var dukade med silverbestick och vit linneduk. Porslinet var också enkelt och vit, inte klassisk men inte hypermodern heller. Det symboliserar också enkelheten och stillsamheten.

Det var en stor kontrast jämfört med vinprovningen där alla satt runt ett stort bord och flera försökte kommunicera med personen vid sidan om. Under hela middagen satt paren för sig själva. Serveringspersonalen fanns i rummet bara när maten bars in samt när tallrikarna skulle plockas bort. Vin fylldes på emellanåt men serveringspersonalen var väldigt fåordiga. Det kände lite för formellt för mig, det är trots allt en ganska privat miljö och de vill att gästerna ska känna sig som hemma. Interaktionen fanns bara mellan paren ingen alls mellan hela sällskapet. Tystnaden i rummet gjorde också att ibland var det nästan pinsamt att prata, en känsla av att störa övriga. Det får inte mig att känna mig som hemma. Serveringspersonalen bestod av en tjej och en kille. Killen höll även i vinprovningen och figurerade hela kvällen för sällskapet. Jag fick känslan av att tjejen var ganska ny och visste ibland inte hur hon skulle agera. Språket var inte formellt utan tvärt om nästan för personligt. Det blev en liten motsägelse mot övriga stela uppträdande. Hela kvällen kändes lite som en berg- och dalbana där det traditionella sättet att servera blandades med lite avslappnad förhållningssätt. Maten var mycket god, där olika smaker blandades och skapade en fantasifull konsistens i munnen. Upplägget var vackert dekorerat, dock inte överarbetad utan relativt enkelt. Formen på tallrikarna var lite fantasifulla, det vill säga var anpassade till maträtten. Fisken serverades i en avlång tallrik som påminde om en fisk medan köttet låg på en stor och rund tallrik. Ostarna var lagda enligt klockan och tanken var att underlätta när kocken förklarade vilken ost som var vilken. Det tyckte jag var en liten kick under kvällen som jag kommer att minnas och ta med mig i bagaget.

Om jag tänker i ett helhetsperspektiv var det en upplevelse men inte på toppnivå. Maten var god, det var lätt att uppfatta vad som låg på tallriken vilket är positivt. Gästen ska inte behöva gissa sig fram till vad som stoppas i munnen. Enkelheten dominerade och en gäst som tror att gourmet är alltid tjusigt upplagt kan råka ut för en liten besvikelse. Det fanns inte sås till någon av rätterna vilket är tecken på att råvarorna är fräscha samtidigt som tallrikarna var så pass stora att de olika ingredienserna inte staplades på varandra. Såser har tendensen att dölja vissa saker.