

Datum  
2020-11-09

## **Transkribering av Arbetsförmedlingens jobbpodd, avsnitt 230: Eventbranschen tvärdog med pandemin - så här gjorde Victoria!.**

Programledare: Charlotte Lindman (CL)

Gäst: Victoria Pagel (VP)

### **Vinjettmusik (Bensound – Perception)**

CL: Restriktioner av att inte kunna gå på konserter eller mässor och att träffas i stora grupper gjorde att eventbranschen tvärdog. Pandemins framfart gjorde att många jobb försvann, inte minst för unga personer. Och vilka känslor väcks när jobbet bokstavligen raseras från en dag till en annan? Och hur hittar man en väg tillbaka? Viktoria Pagel, som gästar jobbpodden i det här avsnittet, berättar om sin resa från att ha förlorat jobbet till att växla om till en ny bransch inom e-handel. Hon berättar också om hur viktigt det är att inte begränsa sig och om att våga prova nya vägar. Du lyssnar på Arbetsförmedlingens jobbpodd och jag heter Charlotte Lindman.

### **Vinjettmusik (Bensound – Perception)**

CL: Hej, Viktoria och välkommen hit.

VP: Hej! Tack så mycket.

CL: Kan du inte berätta bara lite kort vem du är?

VP: Absolut. Jag heter Viktoria Pagel, fyller snart 21 år.

Kommer från Malmö, men bor just nu i Stockholm sen ett år tillbaka och pluggar media och kommunikationsvetenskap.

Datum  
2020-11-09

CL: Du har ju en bakgrund att du började, när du började jobba så jobbade du inom restaurangbranschen och har jobbat inom där ett tag och sen gick du över på eventbranschen. Kan du berätta lite grann vad du har jobbat med?

VP: Ja, men precis. Tidigare har jag jobbat mycket inom restaurang, hotell, café. Men då när det blev aktuellt för mig att flytta till Stockholm så...så hade jag en app i min mobil som erbjöd lite andra former av jobb. Det var mycket event och mässor och att man skulle demoa i matbutik och så vidare. Så att på det spåret var det och världen ifrån liksom restaurang till event är inte så lång egentligen, för det är mycket man ska servera och man ska möta gäster och man ska liksom ta hand om dem på deras bästa, för att få dem att få deras bästa upplevelse. Så det var på den vägen och du har jobbat med alla möjliga typer av event, så det har varit väldigt blandat och väldigt roligt, framför allt. Mycket olika arbetsplatser, kollegor och arbetsuppgifter. Så att det har passat mig väldigt bra.

CL: Men sen kom ju pandemin här i våras och sa bara smack! in i eventbranschen och det blev som ett djupt hål nästan. Från en dag till en annan så kunde man inte träffas längre, just jobben inom rest... både restaurang, men framför allt event när man inte kunde samlas i grupper och så där.

Vad tänkte du då när det liksom bara allt det här försvann?

VP: Jag förstod väldigt snabbt att det här skulle påverka framför allt eventbranschen, just med alla restriktioner och jag förstod ju då i samband att det också skulle påverka mig. Det var jag ju absolut inte beredd på för att jag hade tänkt just restaurangbranschen som en bransch man kan lite se tillbaka på, det kommer alltid finnas folk som vill ut och käka, underhållning liksom och detsamma med events då. Så jag förstod snabbt att det här skulle påverka mig och många andra, alla mina liksom kollegor som jag brukar jobba med i och med att jag jobbade mycket med service och kundkontakt tidigare så blev det då att jag växlade om och började på kundtjänsten på MEDS Apotek som hade fått... De hade ju växlat upp enormt mycket och de hade ju väldigt högt tryck. Så då blev det att jag på några få dagar hamnade, hamnade där och fick liksom bara, ja, ändra om hela mitt tankesätt och bara tänka: "Okej, nu kör vi här."

CL: Vi ska backa tillbaka lite grann för nu berättade du liksom hur liksom verkligen den här växlingen blev en stor kris, men sen så hittade du någon sorts lösning här mitt i alltihop med någonting som heter "Växla jobb".

Datum  
2020-11-09

Och det här är ju jätteintressant med att du kommer från en bransch, eventbranschen, och MEDS för de som inte vet vad det är, det är en e-handelsbransch. Kan du berätta lite kort om bara vad med MEDS är för någonting?

VP: Men precis. Det är då det mobila apoteket, så att det är ett apotek på nätet som då, ja, är en e-handeltjänst och framför allt nu i pandemin så har ju MEDS den här tjänsten att man kan få sina mediciner hem vilket många äldre och riskgrupp ville. Så det var ju framför allt där det behövde vecklas upp enormt på kundtjänst när ville beställa, många hade aldrig lagt en beställning på nätet tidigare, så det var ju mycket där framför allt, men det är ju då som sagt ett apotek på nätet.

CL: Men hade du tänkt någon gång tidigare att du skulle kunna tänka dig att jobba med e-handelsbranschen eller framför allt med kundtjänst som du, du nu har börjat jobba inom?

VP: Jag har framför allt tyckt att det har låtit väldigt roligt. Men jag har också tänkt att jag varit väldigt fast i just restaurangfacket just eftersom jag har jobbat inom det och det är det jag vet att jag är bra på liksom och har mycket erfarenhet, så därför har jag inte tänkt att kundservice kanske, att jag skulle få de jobben.

CL: Kan du berätta vilka erfarenheter du har tagit med dig från restaurang och eventbranschen och in i kundservicebranschen? Hur det matchar ihop där?

VP: Alltså framför allt handlar det just om att möta en kund och oavsett om du gör det på en restaurang eller genom e-handel i kundservice så är det alltid att man ska lyssna. Man måste lyssna på kunden, förstå kunden, och oavsett om man gör det genom telefon eller liksom ansikte mot ansikte, så är det ju alltid att man ska försöka förstå varandra, hjälpa kunden, så det har ju varit framför allt det och om man har jobbat inom servicebranschen innan så vet man hur det är att ha kunder och känna av och därför tror jag att jag hade väldigt lätt att göra det på kundtjänsten också för att egentligen är det det det handlar om. Bara att det är olika problem som ska lösas och om man bara får verktygen hur man ska göra det så är ju skillnaden inte så stor egentligen.

CL: Jag tänker att det finns säkert många ungdomar som har blivit av med sitt jobb, precis som du berättar om nu. Att man har kommit från ett sånt här typiskt

Datum  
2020-11-09

serviceyrke som du sa. Det här är en bransch som man kan luta sig tillbaka på, det kommer alltid att finnas jobb, alla kommer att äta och man behöver ha servering eller stå i köket eller så där. Och likadant med eventbranschen. Och jag tänker på de ungdomar som har samma situation som du, men du hittade ju en lösning. Kan du ge några bra tips på vad man ska ge dem för konkreta tips på hur de kan lösa sin situation?

VP: Alltså, jag tror att det viktigaste är att man inte ska begränsa sig själv. Man ska inte tänka att: "Jag har alltid jobbat med det här, det har jag erfarenhet av, så det är det här jag ska göra". Jag förstår att man tänker så, men det behöver inte vara så, i alla fall i mitt fall. Bara man har drivet och att man vågar testa något annat. Om du känner att du är grym på service och du har jobbat inom restaurang... Vad bra! Du är grym på service! Du kan säkert jobba inom kundtjänst och flera andra exempel, så klart. Så att jag tror det viktigaste är att inte begränsa sig själv; våga. Och det är också lite upp till arbetsgivaren, känner jag. Att man kanske inte alltid ska titta så mycket på meriter och erfarenheter utan faktiskt vem är den här personen som... vem är den här personen som person, liksom? Hade den här personen kunnat göra ett bra jobb? Ja! Då är det bara att lära personen resten liksom.

CL: Men det här med att växla jobb, som du pratade om.  
Kan du berätta lite mer om hur det går till och hur matchningen där i att växla?

VP: Jo, men det är då att man... Det är då genom Gigstr, som då har på sin hemsida att man kan växla jobb via Swedbank. Det har Swedbank också på sin hemsida. Så då får man helt enkelt fylla i sin bakgrund, sina erfarenheter, vem man är som person och då är det då Gigstr som ska matcha ihop dig med din nya arbetsgivare. Och det är samma sak där för företaget. De tar kontakt och berättar vad de har för behov och då är det då Gigstr som gör matchningen.

CL: Men nu har ju du också börjat med ett nytt spår. Du nämnde att du har börjat plugga. Hur har tankarna gått där?

VP: För mig har det varit ett väldigt enkelt val vad jag ville plugga. Jag har alltid varit väldigt intresserad av media, samhällsvetenskapliga frågor, så det har alltid varit det jag har velat jobba inom. Jag har varit väldigt inne på att jag skulle bli journalist ett tag, men just någonting med media och kommunikation för jag har alltid tyckt om att uttrycka mig och tyckt att jag varit bra på det och lätt att förstå andra.

Datum  
2020-11-09

Så att på det sättet var det ett självklart val och sen så har jag då ett väldigt stort intresse t.ex. för politik, så då kommer det med internationella relationer att jag har drömmar om att jobba inom politik på något sätt och då tycker jag att det passar perfekt just att bli kommunikatör inom något sådant yrke.

CL: Vilka erfarenheter kan du tänka dig att du kommer ta med dig då ifrån, att du kommit från en bransch som där kanske har krisat lite för, men som vi förhoppningsvis också kommer se blomstra upp snart igen, men i det här nya med media och...mediakommunikationen och framåt? Vad tänker du?

VP: Det är väl lite som jag har pratat om innan. Det är väl fortfarande det här att, att ta en kund eller då människor liksom och hur man ska anpassa sin kommunikation, hur man når ut till folk, hur får man folk att förstå det man menar, både genom att träffa dem, prata i telefon, mejl, chatt, det är väldigt lätt att det kan bli fel. Så det är väl framför allt den förmågan då, hur man ska nå ut på bästa sätt och uttrycka sig rätt skulle jag säga.

CL: Stort tack, Victoria, för att du kom hit till jobbpodden och berättade om din historia.

VP: Tack själv.

### **Vinjettmusik (Bensound – Perception)**

CL: Länkarna som vi har pratat om hittar du i kapiteltexten som tillhör det här avsnittet. Du har lyssnat på Arbetsförmedlingens jobbpodd med mig, Charlotte Lindman. Dagens gäst det var Viktoria Pagel och tekniker det var Roger Svanell. Vill du ge oss tips på vad vi ska prata om i jobbpodden? Skriv då till [podcast@arbetsformedlingen.se](mailto:podcast@arbetsformedlingen.se).

Det här avsnittet, det producerades i september 2020. Vi hörs.

### **Vinjettmusik (Bensound – Perception)**