

## Grattis till mästarna Larnebring och Hoas

Som andra kvinna hittills tog Gabriella Larnebring sin mästartitel i Kungsbacka i slutet av april.

– För mig har det varit ett stort mål att genomföra mästarprovet. Jag har sett det som en examen för mig.

Elin Bäcklund (som första kvinna och yngsta person tog mästartiteln i november 2019) har varit en stor inspiration berättar Gabriella.

– Och jag hoppas verkligen att vi två kan inspirera andra tjejer att satsa på mästarbrevet.

– Jag har också fått inspiration genom de jag jobbat och tävlat med. De har ju varit stora förebilder som jag velat efterlikna.

### Ingen dans på rosor

Hon säger att hon inte kan undgå att säga att det inte har varit en dans på rosor hela vägen.

– Allt jag gjort från början tills idag har ju varit en bedrift som gjort att jag kunnat avlägga mitt mästarprov.

Hon och Elin Bäcklund har slagit följe längs vägen, inspirerat varandra och bland annat tävlat tillsammans i lärlingslandslaget.

– Elin har varit en jättestor inspirationskälla, säger Gabriella.

Även Daniel Ahlberg har varit en stor förebild och tiden i Göteborg när hon jobbade hos honom satte standarden för vad hon ville uppnå i vardagen.

– Jag ska fortsätta att utbilda mig. Man inser att ju mer kun-



**MÄSTAR GABRIELLA LARNEBRING.** För Gabriella har mästarprovet varit ett självklart mål.

Foto: Nicke Cantarelli



**MÄSTAR TIMMY HOAS.** För Timmy började allt med ett löfte till en vän som numera gått bort.

Foto: Fredrik Strange

*"Man inser att ju mer kunskap man får ju mer ödmjuk blir man inför det här jobbet."*

**Gabriella Larnebring**

– Det är så många som pratar om att de vill göra gesällen och mästarbrevet, men man bokar inte det där datumet, säger hon.

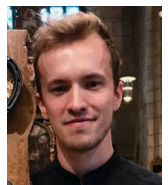
Förutom Gabriella tog även Timmy Hoas sitt mästarbrev i april. Timmys väg till titeln började med ett löfte:

– Det började med att en nära vän till mig, som tyvärr har gått bort, fick mig att lova att ta

...och till fyra nya gesäller



**WEDBERG.**



**SANDSTEN.**



**TEDEFALK NYGREN.**



**ERIKSSON.**

Vi säger grattis till Elina Wedberg, Johannes Sandsten Atlason, Hilda Tedefalk Nygren och Ida Eriksson, som klarade sina gesällbrev vid provtillfället i Kungsbacka i april.

mästarbrevet. Jag är inte en person som stoltserar med saker och ting och de flesta av mina kunder vet nog inte ens om att jag har tagit titeln, men jag är jätteglad att jag lyckades, säger Timmy.

Nu ser de fram emot att få ta emot mästarbrevet i Blå Hallen.

– Det kommer att vara historiskt att tillsammans med den första kvinnan vara den andra kvinnan som, som Hovslagemästare, går ner för den trappan... Det har aldrig hänt förut. Det ser jag verkligen fram emot, säger Gabriella. **Lisa Olsson**

## Stipender och lärlingsbidrag för Gävlebor

**PENGAR TILL FÖRKÖVRAN.** Gefle Handtverksförening ser som en av sina stora uppgifter att höja kvaliteten bland hantverkets utövare i Gävle. Föreningen har fonder från vilka stipendier kan delas ut för vidareutbildning i hantverksyrken ... och lärlingsbidrag.

Som medlem i Gefle Handtverksförening kan du söka bidrag för lärlingar. Bidraget är på 40kr/tim i max 60 veckor. Läs mer här: [www.hantverkarna.se/om-oss/hantverksforeningar/hantverkarna-gavle/utbildning-och-stipendier](http://www.hantverkarna.se/om-oss/hantverksforeningar/hantverkarna-gavle/utbildning-och-stipendier)

## Anmäl dig till fortbildningen – ny omgång planeras i höst

Är du intresserad av att gå SHF:s fortbildning? Planen var att dra igång en ny omgång av blockutbildningen i januari i år, men på grund av den pågående pandemin kunde det inte genomföras.

Nu håller vi tummarna för att vaccineringen ska ge resultat och att vi ska kunna börja med Block 1 någon gång i höst.

Är du intresserad av att delta? Anmäl dig då snarast genom att mejla till: [kansliet@hovslagareforeningen.se](mailto:kansliet@hovslagareforeningen.se)

## Smittskydd och barfotahoppning

**DIGITALA FÖRELÄSNINGAR.** Styrelsen planerar fortsatt för föreläsningar via webben. Det blir en föreläsning om barfotahoppning med Peder Fredricson och hovslagare Peter Glimberg, som skor Peders hästar.

Det planeras också en föreläsning om smittskydd, något som är aktuellt ur flera aspekter. Föreläsare där blir Gittan Gröndahl, forskare, tf statsveterinär, VMD vid Statens veterinärmedicinska anstalt. Eventuellt hoppas styrelsen kunna bjuda in Gittan Gröndahl till ett fysiskt höstmöte.

Håll utkik på hemsidan och håll tummarna för att coronapandemin ger sig!



## Rättelse

**ÅRETS GESÄLL 2019.** Isabelle Magnusson, som vi skrev om i förra numret, är Årets gesäll 2019. Vi ber om ursäkt för den felaktiga uppgiften i förra tidningen.



ÄNTLIGEN SOMMAR!

# Så bemöter du missnöjda kunder

## Lyssna och håll fokus på att lösa kundens problem

I början av året publicerade vi en artikel där Marlene Svanlund funderade kring kundbemötande och jobbiga situationer som kan uppstå i relationen till kunden. Sedan dess har Marlene funderat vidare och tagit fram en rad tips på hur man ska kunna bli bättre på att hantera situationer som uppstår. Nedan delar hon med sig av sina tankar.

**ENGAGERAD.** Marlene Svanlund är ledamot i SHF:s styrelse. Hon fyller 38 år i år och bor i Umeå.



*”Att vi tillsammans har en omsorg och respekt för kunden, höjer statusen för hela hovslagarkåren.”*

Marlene Svanlund

### ● Var lätt att nå

Det betyder inte att vara tillgänglig 24 timmar per dygn. Men svara kunden i rimlig tid. Vid akut hjälp kanske mejl eller annan kontaktväg finns som möjlighet.

### ● Lova mindre. Håll mer.

Vad är logiskt att förvänta sig utifrån given situation. Ge inte orimliga löften. Ta ansvar om det blir fel.

### Alla gör fel ibland

Alla har vi varit där. När det olyckligtvis sker sömstick, sömtryck eller till exempel en för hårt verkad häst. Ett avtramp kan skapa nog så stor reaktion hos en hästägare och det gäller att sköta det snyggt.

Det går inte att helt undvika händelser som leder till missnöjda kunder. Att bemöta en kunds känslor med förståelse, utan att för den skull tappa fokus på problemlösningen, kan vara till stor hjälp.

Här är några grundläggande saker i kundbemötande:

### ● Lyssna på kunden

Vad vill den framföra. Avbryt inte. Ställ bra frågor, låt kunden tala och försök finna lösning utifrån svar.

Det blir sakta men säkert en mer utbildad hovslagarkår i Sverige där ribban hela tiden höjs när det kommer till kompetensen. Hästägare blir även, med information från utbildade hovslagare och via media, mer kuniga om vad hovvården betyder för deras djur. Det gör även att förväntningarna ökar. Vi blir duktigare på vårt yrke och jag tycker att också ett bra kundbemötande ska hänga med i den utvecklingen.

### Ta hjälp!

I takt med att kompetensen höjs behöver vi kanske samtidigt öka vår förmåga att hantera det personliga mötet. Att nå ut till kunden med vår information på



**BRA RELATION.** Om man bemöter en kunds känslor med förståelse, utan att för den skull tappa fokus på problemlösningen, skapar man grunden för en bra kommunikation, även med en missnöjd kund. (Kunden på bilden är en nöjd kund.)

Foto: Privat

ett enkelt och lättförståeligt sätt samt med lösningsfokus om problem skulle uppstå. Det kan vara bra att knyta kontakta med någon erfaren kollega för stöd om jobbiga situationer skulle uppstå.

Känner man sig osäker finns

även bra litteratur eller nätbase-rade sidor att vända sig till när det kommer till kommunikationsteknik. (Se tips på länkar här intill.)

Vi kan inte påverka någon annans beteende när saker inträffar, men vi kan själva välja hur vi

hanterar det och vi vinner alla på samarbetsvillighet och att ge ett trevligt bemötande trots otrevliga kunder. Att vi tillsammans har en omsorg och respekt för kunden, höjer statusen för hela hovslagarkåren.

Marlene Svanlund

## Marlenes tips på länkar för bra kundkontakt

Marlene rekommenderar: <http://www.telecoach ing.se> och bloggen <https://www.telecoach ing.se/bloggen/vad-ar-ett-optimalt-kundbemo-tande-egentligen/> Kommentar: Bloggen är överlägset bäst! Det är kort och koncist och tar med mycket av det som jag tycker är relaterat till hovslageriet.

<https://sperlingsson.se/bra-kundbemo-tande-tips/> Kommentar: Inte lika enkel och fångande men bra information som skiljer sig lite från Telecoaching (ovan).

<http://www.matsdaniels son.se/> Kommentar: Mats Daniels-son håller föreläsningar även digitalt. Han har hörts bland annat i radio samt i SVT:s sändning från Nobel-festen.

<http://www.utbildning.se> Kommentar: Har sökbara kurser i kundbemötande!



**UR NUMMER 1, 2021.** I början av året talade Marlene Svanlund öppenlydande om sina tankar kring kundrelationer. Om du missade det kan du läsa den intervjun och många gamla nummer av medlemssidorna på hemsidan, bakom inloggningen.

## Rabatt på Simon Curtis seminarium – för den som har mejl

**KONTAKTUPPGIFTER.** Under våren och försommaren har föreningens medlemmar fått 25 procent rabatt på biljettpriset till tre olika webbseminarier med Simon Curtis.

Informationsmejlen om detta har gått ut till dem som har uppgett sin mejladress.

Kansliet saknar fortfarande mejladress till ett 40-tal medlemmar. Några har ingen mejladress och det respekterar vi. Men ni andra, dela med er av mejladressen för er egen skull! Då är du garanterad att få aktuell information direkt i din dator. Och utan att det kostar föreningen något extra. Om du vet med dig att du aldrig får mejl från SHF så skicka ett mejl till [kansliet@hovslagareforeningen.se](mailto:kansliet@hovslagareforeningen.se)



### BÄSTA TIPSET 4.

Skippa mineraloljan! När man ska borra och gänga skor fungerar det utmärkt med vanlig matolja, till exempel rapsolja.

Bra för miljön och bra för plånboken!



**VANVÅRD.** Shetlandsponny med kronisk fång som har misskött hovar.

Foto: Ove Wattle

# Hovproblem hos shetlandsponnyer

**FRÅGA:** Vilka hovrelaterade avvikelser ser man mest på vuxna shetlandsponnyer och varför?  
**Anonym**

**Mejla din fråga till:**  
[kansliet@hovslagareforeningen.se](mailto:kansliet@hovslagareforeningen.se)

## Frågespalten

**SVAR:** Jag har inte hittat några rapporter om detta så svaret baseras bara på mina egna erfarenheter. De hovavvikelser som jag sett mest på vuxna shetlandsponnyer är alla förknippade med bristande hovvård.

1. Förvuxna hovar där hornrörens kortända inte längre träffar markplanet i rätt vinkel med en utflytning/krumhet som resultat.

2. Kroniska fånghästar som inte verkats korrekt och därför växer ofysiologiskt på ett motsvarande sätt som nämns under punkt 1.



**KUNSKAPSBANK.** Leg veterinär och universitetslektor Ove Wattle svarar.  
Foto: JennySvennås-Gillner/SLU

3. Hålväggar. På grund av att man missat små sprickbildningar i bärplanet, vanligtvis belastnings-separationer, så har en mikrobiell process brutit ner de inre delarna av vägg-hornets stratum medium och en hålvägg bildats.

## Kunskap att hämta via SLU:s söktjänst

För närvarande pågår ett arbete med att samla ihop länkar till gedigen forskning och användbar kunskap. Länksamlingen kommer att finnas bakom inloggningen på hemsidan.

Ett tips redan nu är att gå in på SLU:s söktjänst Primo (sökruken på SLU:s webb

<https://www.slu.se/site/bibliotek/>). Där kan man hitta olika typer av dokument. Nyare SLU-rapporter, avhandlingar och studentarbeten är i de flesta fall fritt tillgängliga online.

Vetenskapliga artiklar däremot är ofta licensbelagda och kräver inloggning. En sådan

inloggning får man endast som student eller anställd. Men, det går att komma över även vetenskapliga artiklar. När det inte är pandemitider och biblioteken har öppet som vanligt kan man ta sig till ett SLU-bibliotek och där på plats göra sökningar för att få tillgång till vetenskapliga artiklar.



## Vad har du varit med om?

Har du något intressant, lärorikt, upprörande, roligt eller dråpligt som du vill dela med dig av till kolleger? Skicka tips eller önskemål om artikelinnehåll till:  
[kansliet@hovslagareforeningen.se](mailto:kansliet@hovslagareforeningen.se)

## Missat tidigare medlemssidor?

Ingen fara. Logga in på hemsidan så hittar du medlemssidorna från 2017 och framåt där.