



Barma

Digital day

E-learning & AI i hospitality

Dagsorden

- ✓ Hvad er Barma
- ✓ Udfordringer i hospitality
- ✓ Hvordan griber vi dem an i dag
- ✓ Hvordan griber vi dem an i fremtiden



Hvem er jeg

- 10 års erfaring i hospitality
- Cand.merc fra Aarhus universitet
- Partner i Barma
- Advisory bord medlem på Aarhus universitet
 - Cand.merc Digital business Development





Hvad er Barma?

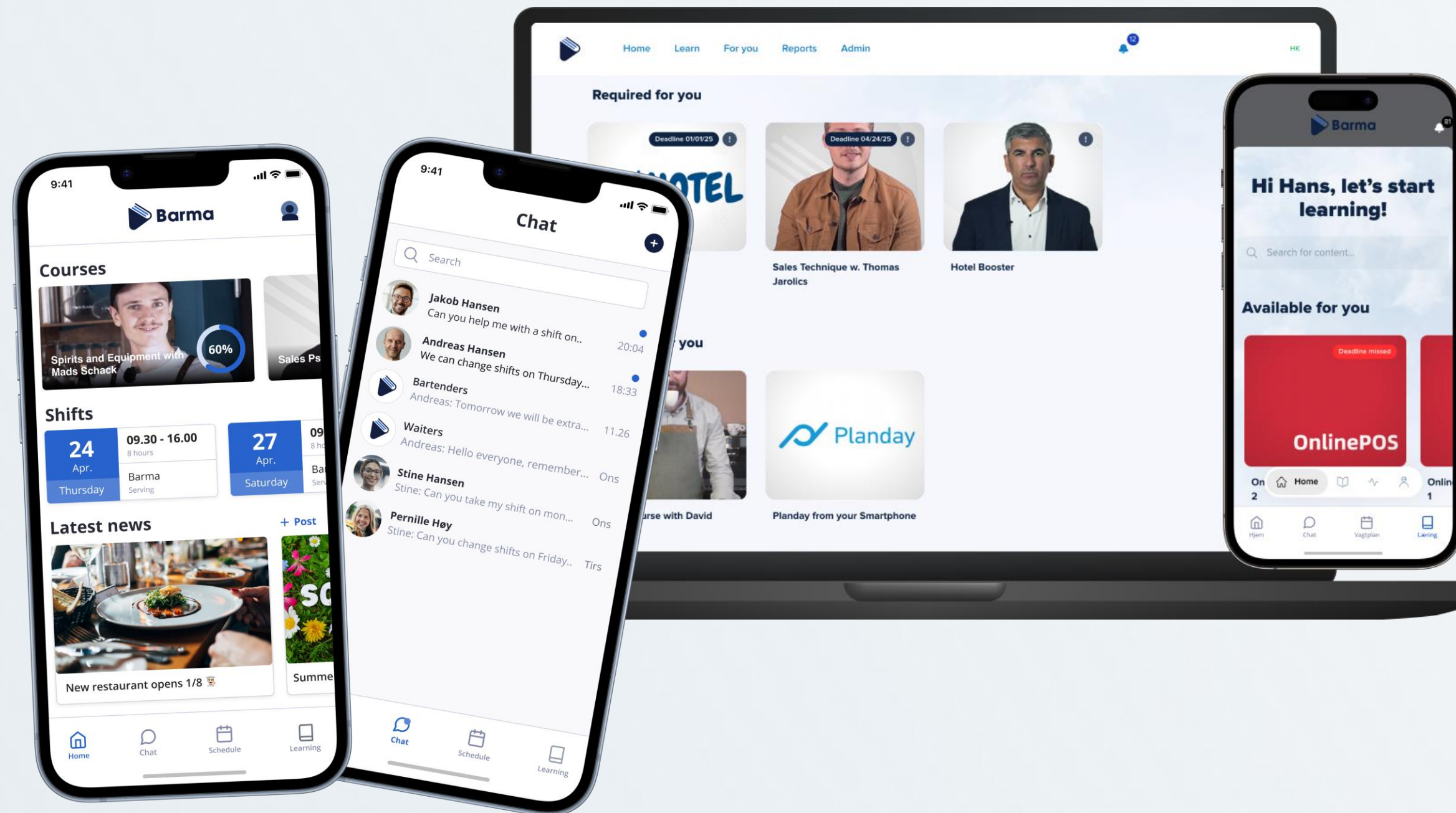
Alt i en workspace app

Onboarding og E-learning

Kommunikation

Checklister og egenkontrol

Udviklingssamtaler og Mål



Udfordringer i hospitality

Høj personaleomsætning

🧩 Tidskrævende og uens onboarding

💎 Mange gentagne spørgsmål til ledere

😬🌊 Medarbejdere går i stå, pga. manglende viden

💰 For lidt forståelse for opsalg / omsorgssalg



Udfordringer i hospitality

💡 **Gen z har også ændret måden vi skal tænke vidensdeling på**

- 1) De er vant til at blive holdt i hånden
- 2) De har kortere attention span – (8 sekunder vs 12 sekunder for millennials)
- 3) “Instant gratification” – De forventer svar med det samme
- 4) De spørger hellere en leder, end leder efter svar selv
- Alternativt går de bare helt i stå
- 5) De forventer systemer der er lige så hurtige og intuitive som TikTok/Instagram

Help seeking behavior anno 2025

Manual-æraen (før år 2000)

- Slår op i mapper, håndbøger og ringbind

Lineær søgning, kræver tid og struktur

Google-æraen (2000-2023)

- Søger digitalt efter nøgleord

Hurtigere, men kræver stadig at kende søgeord og filtrere resultater

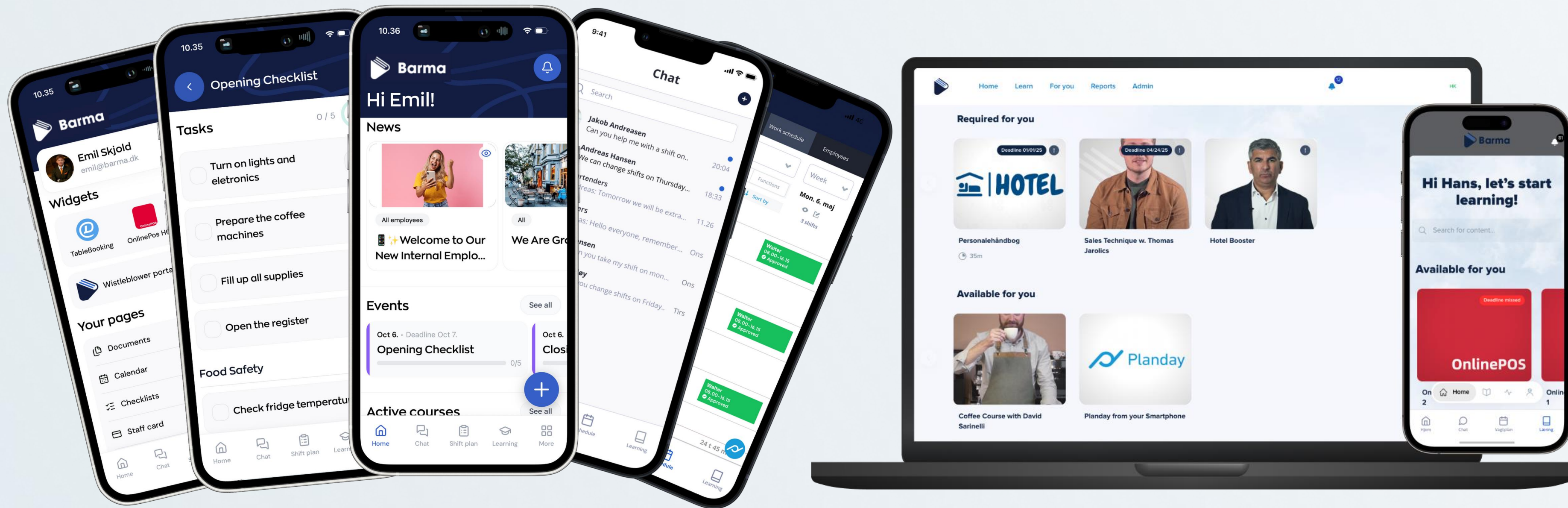
AI-æraen (2023 →)

- Stil spørgsmål i naturligt sprog til AI

Øjeblikkelige svar, ingen filtre, tilpasset kontekst, 24/7

Hvordan har vi arbejdet med det indtil nu?

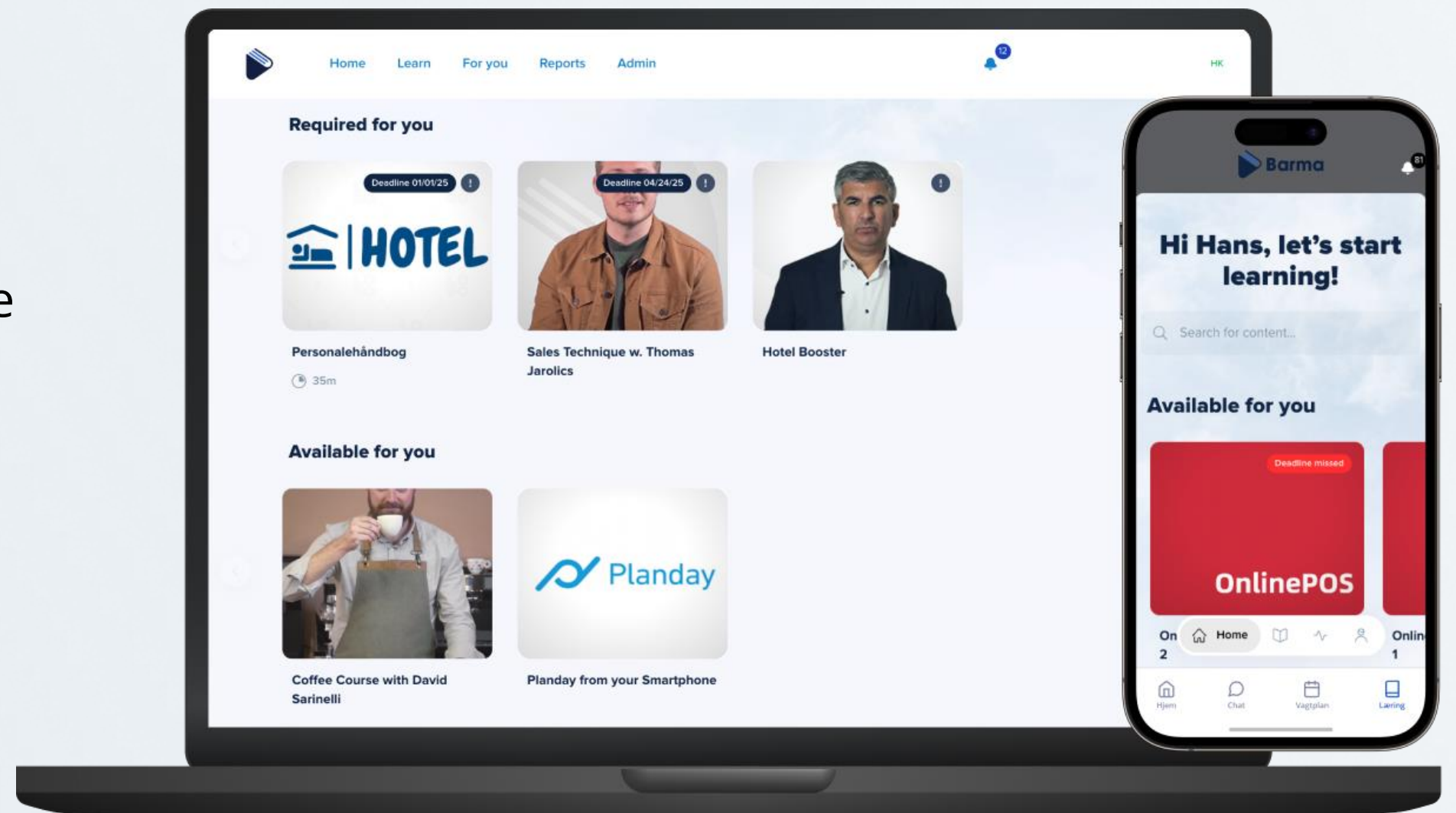
Alt-i-én workspace app



Farvel håndbøger – Hejsa forløb

Alt i en workspace app

- ☹️🌊 Medarbejderne læser ikke håndbøgerne
-> *De bliver bare opslagsværk*
- ☹️🌊 Ingen struktur over hvad der skal læses, og ikke læses
- ☹️🌊 Lederne har ikke værktøjerne til at følge op
- ☹️🌊 Materialet bliver for tungt – for få klik og for generisk
- ☹️🌊 Læringen lever i et andet system

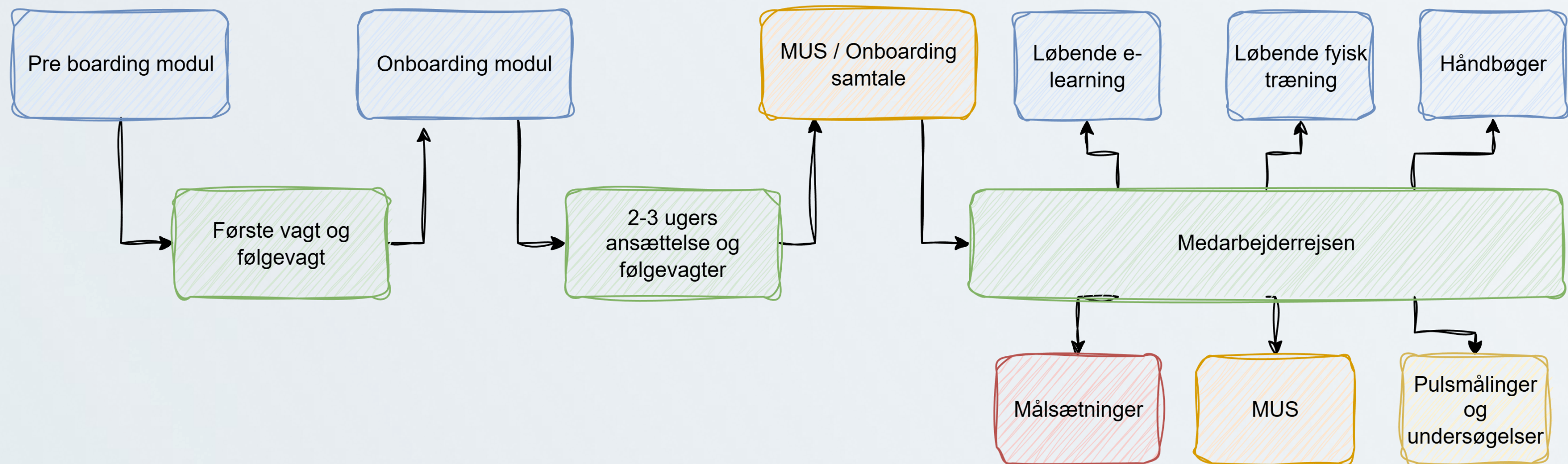




Barma

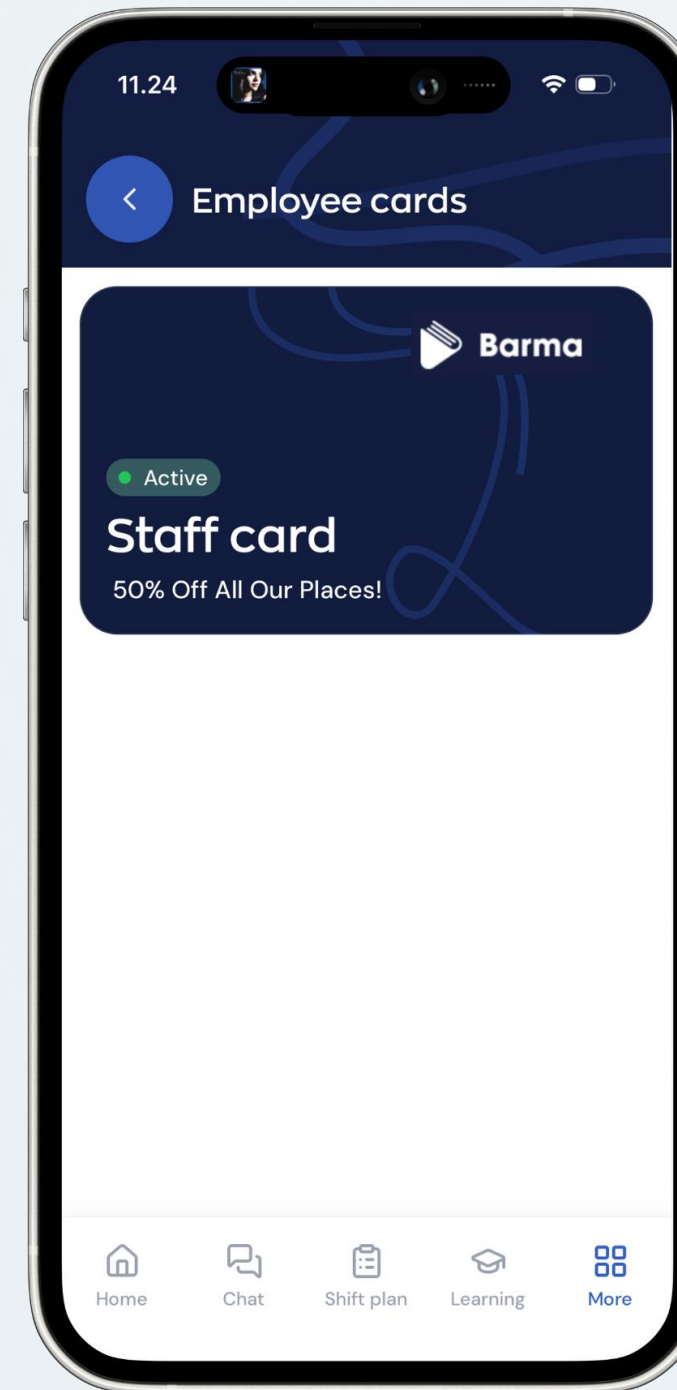
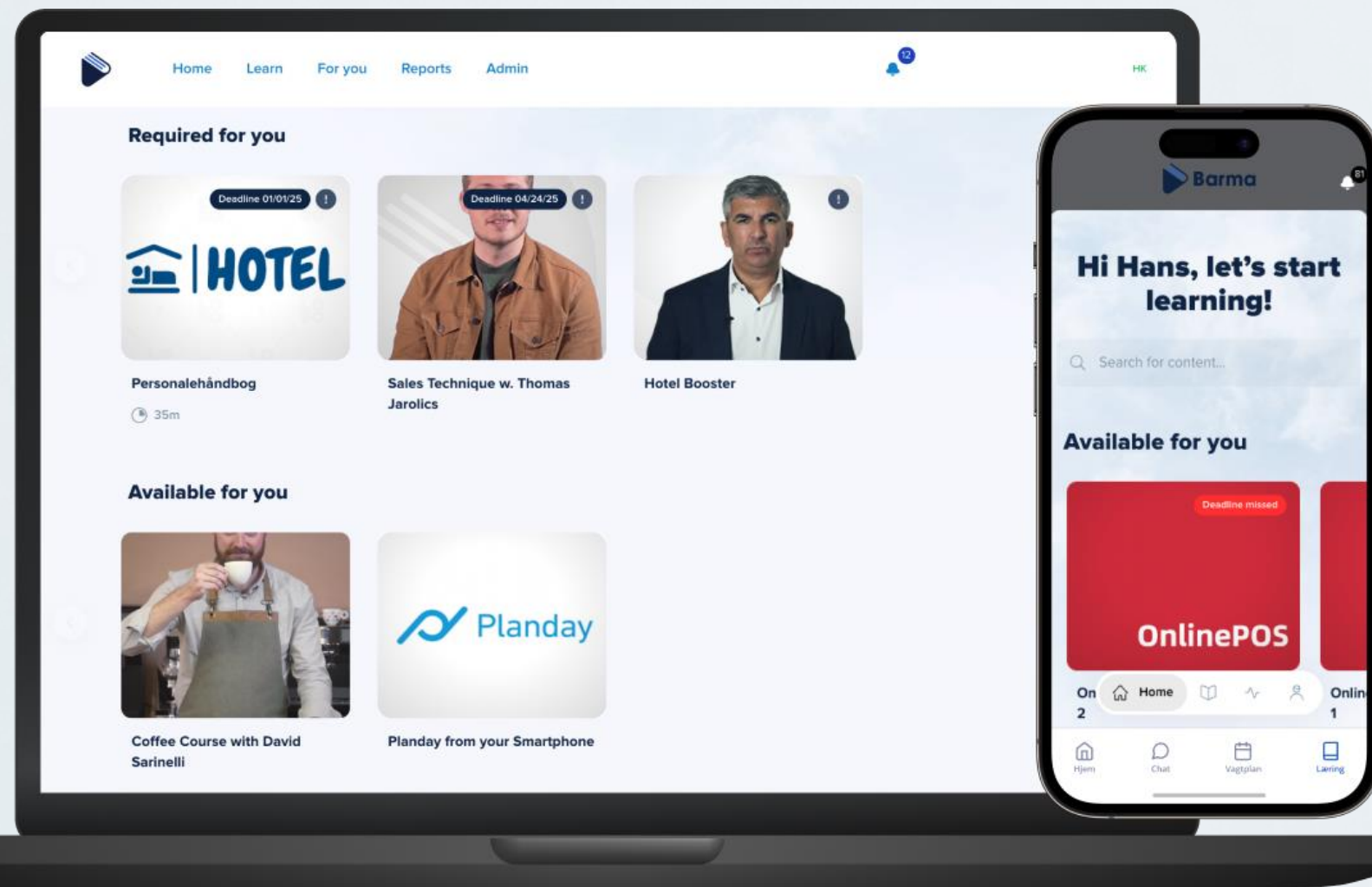
Farvel håndbøger – Hejsa forløb

Preboarding, Onboarding, Udvikling



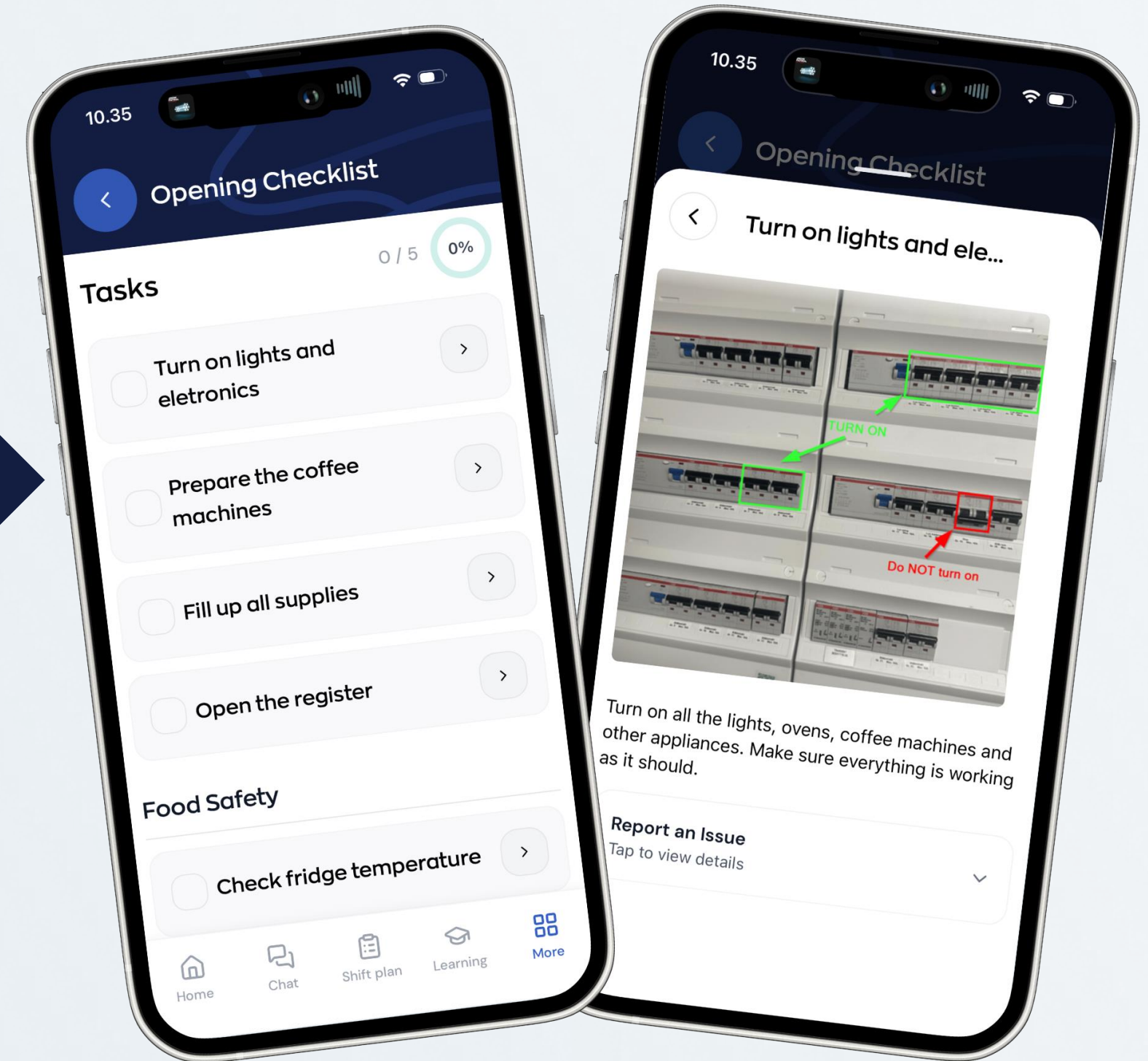
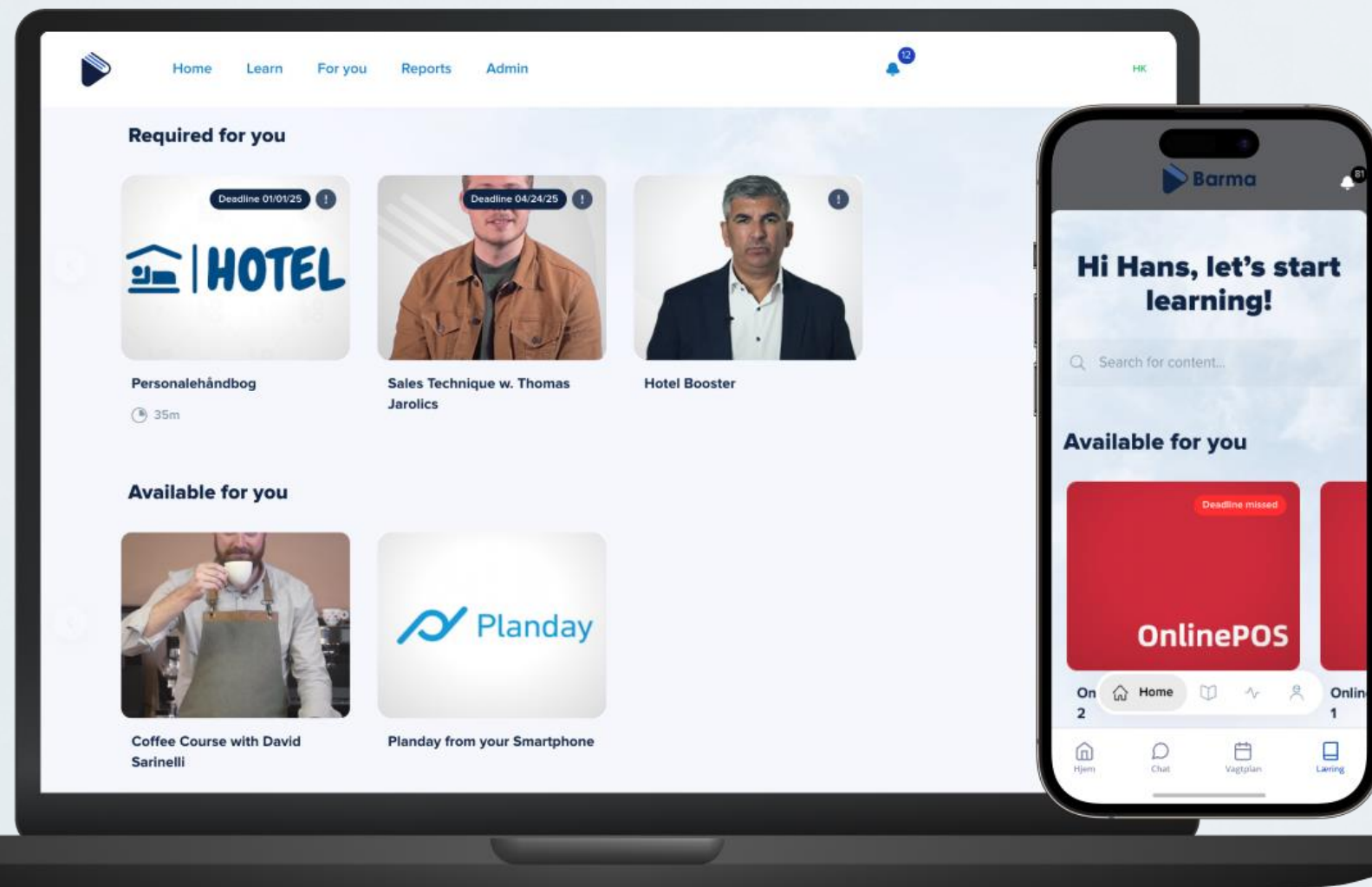
Farvel håndbøger – Hejsa forløb

🥕 Carrot not the stick



Farvel håndbøger – Hejsa forløb

Det er vigtigt det taler sammen



Når vi lykkes, er resultaterne imponerende



Jacob
CEO at Dining Group

DINING GROUP

Reduced the number of required training shifts from 4 to 1.5

*E-learning has led to **more confident and productive employees** from day one, reducing the number of training shift from 4 to 1.5.*

*Before Barma, we experienced that **30%** of new hires quit within the first few weeks. After we implemented Barma, we reduced that number to **0%**.*

Når vi lykkes, er resultaterne imponerende



Marie Louise
Regional manager



New bartenders perform better than some who have been here for years

*"It has become **much easier to train new bartenders**. They quickly grasp our products—especially the seasonal offerings—and **increase their sales** from day one. Remarkably, new bartenders often outperform some of our long-standing staff.*

*Many employees **voluntarily go through the material 2–3 times** before their first shift. As a result, they are **less nervous** and better prepared for what to expect on their first day."*



Barma

 **69 % af Gen Z foretrækker en
chatbot fremfor at vente på en person**

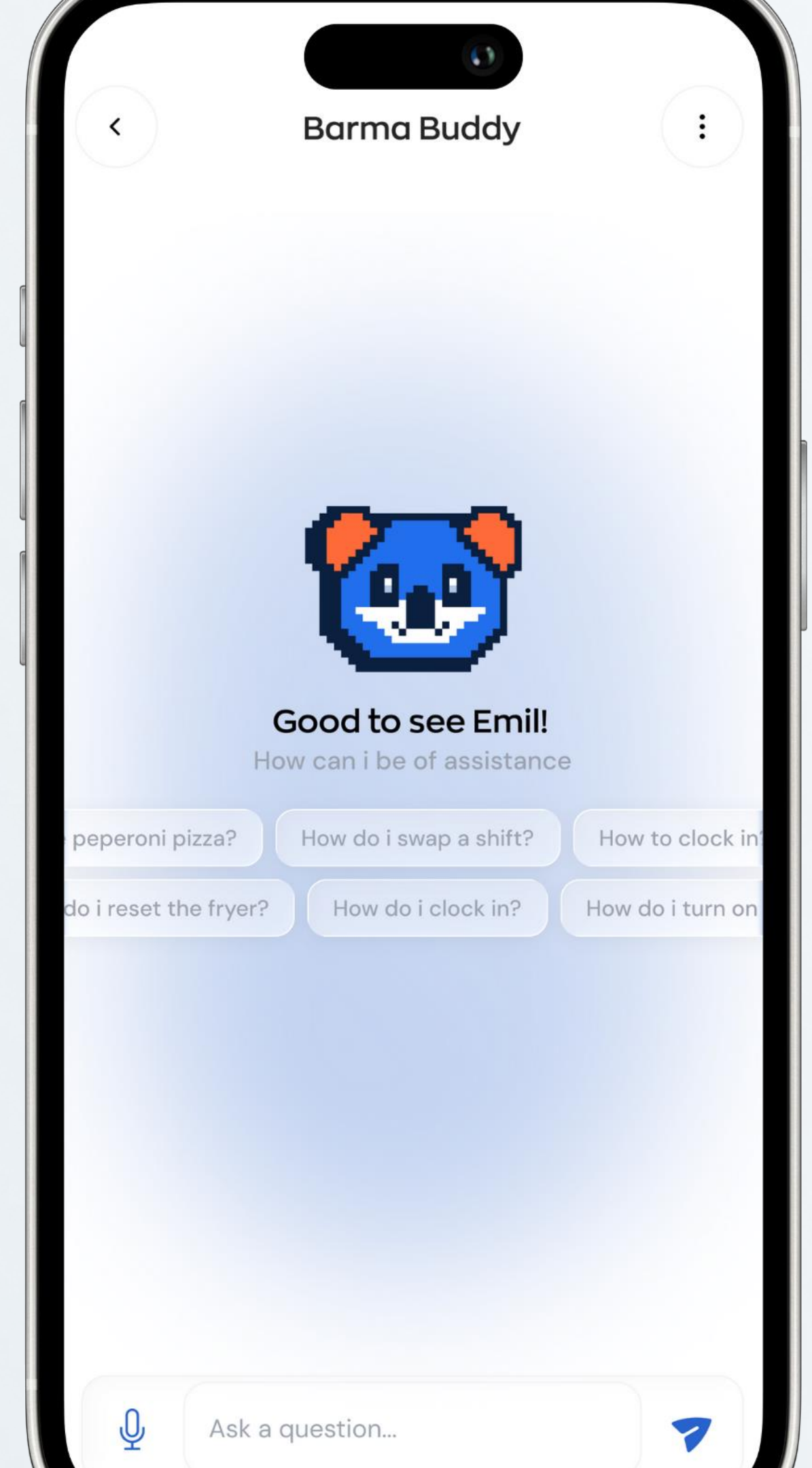
AI – Interne chatbots

AI-assistent til medarbejdere og ledere

Tilgængelig 24/7

Svarer på FAQ, guider og træner

Kan kobles til håndbøger, læringsplatformen, endda kommunikationsplatformen og opgaver



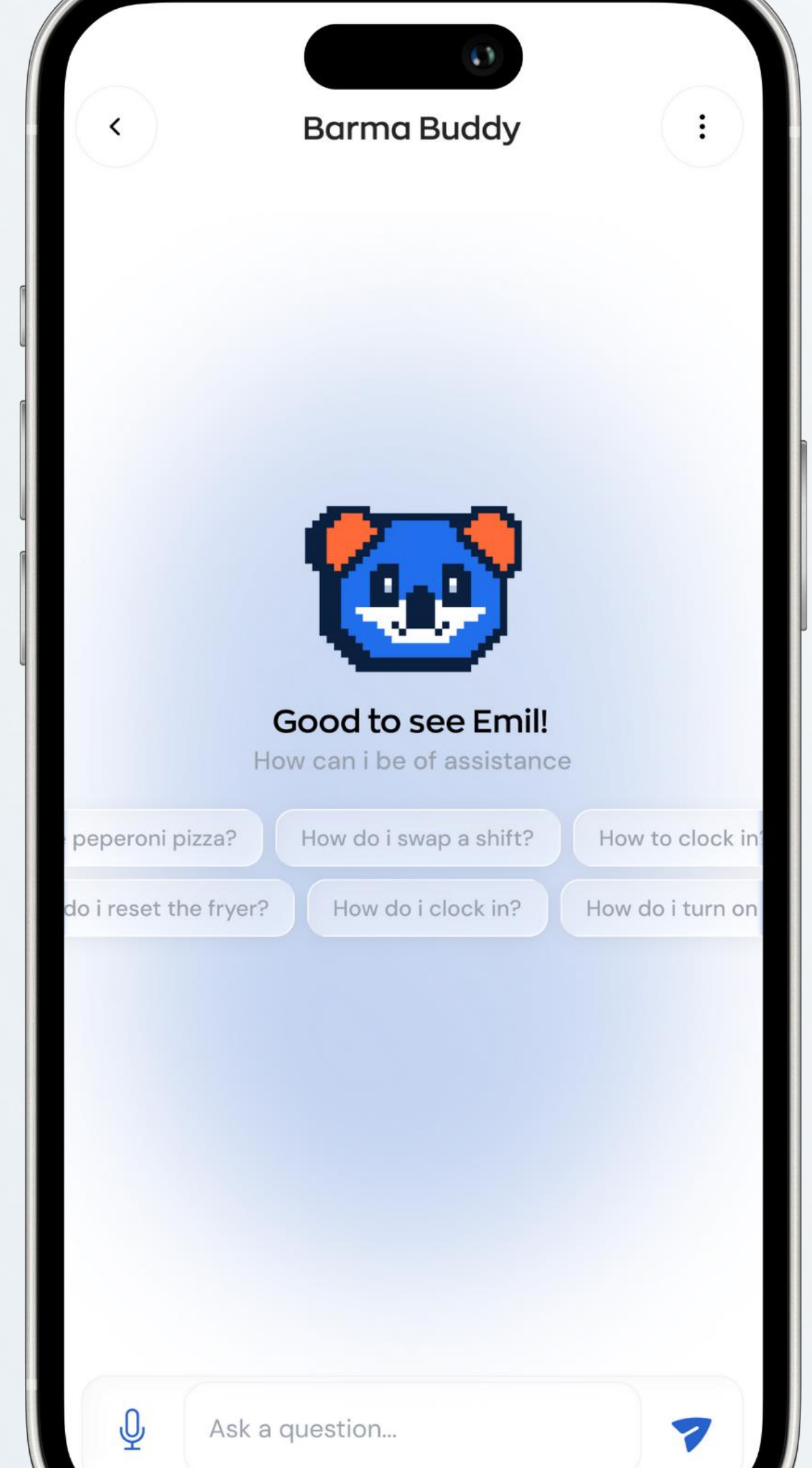
Resultater

 **72% af alle spørgsmål deflekteres**

Hurtigere onboarding – Medarbejderne kan stille alle de dumme spørgsmål

 **10 – 30% stigning i mersalg**

 **Øjeblikkelige løsninger på driftsproblemer**



AI – Spørgsmål?

Restauranter

"Hvordan bytter jeg min vagt væk?"

"Hvorfor har jeg ikke fået løn for min seneste vagt?"

"Hvordan virker kaffe maskinen?"

"Hvilke allergener er der i vores ristotto?"



AI – Spørgsmål?

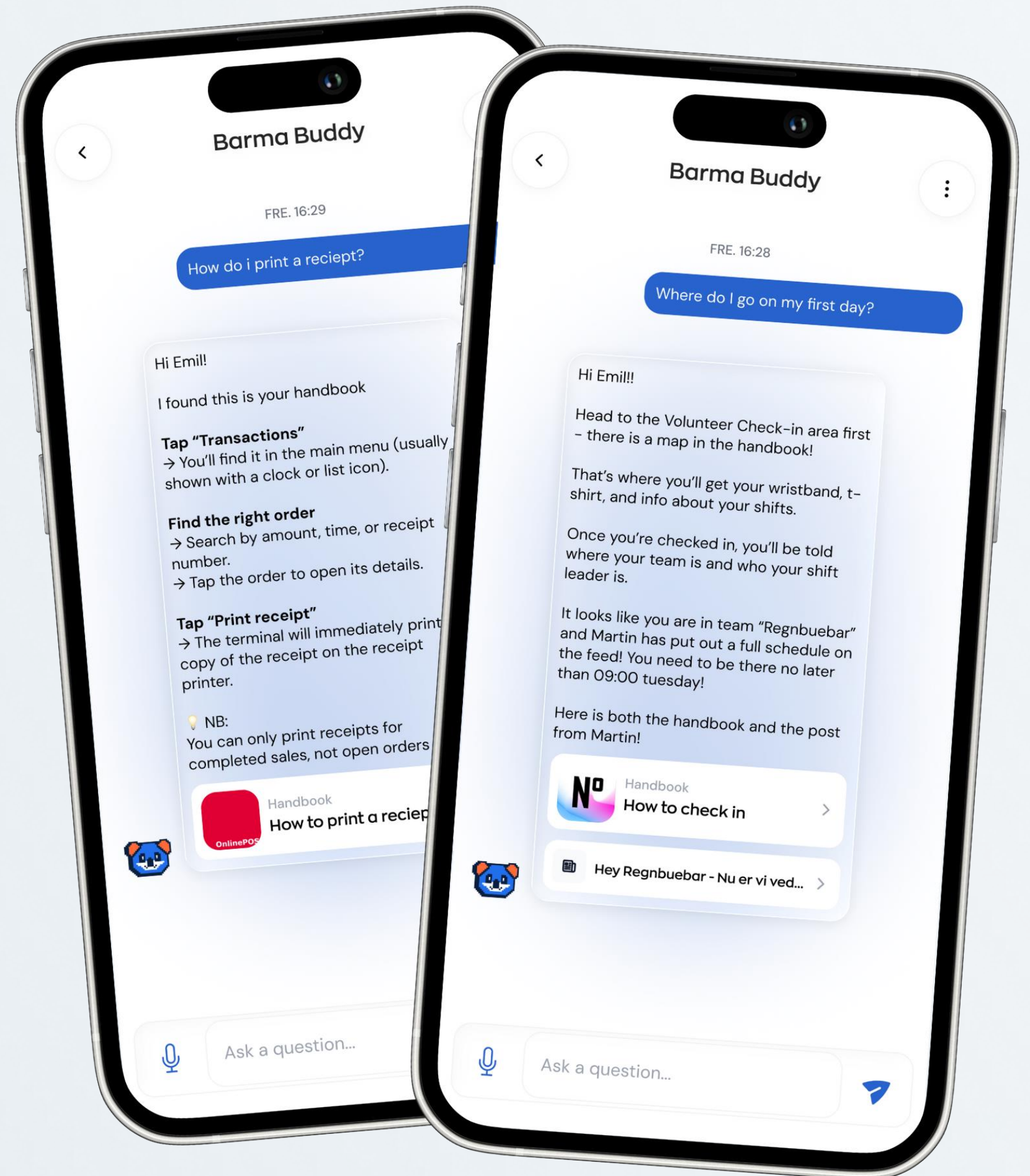
Festivaler

"Hvornår får jeg udleveret mit armbånd?"

"Hvor skal jeg dukke op første dag?"

"Jeg har mistet mit ID, hvad gør jeg?"

"Hvordan printer jeg en kvittering?"



AI – Spørgsmål?

Manager

"Hvad var vores omsætning sidste år?"

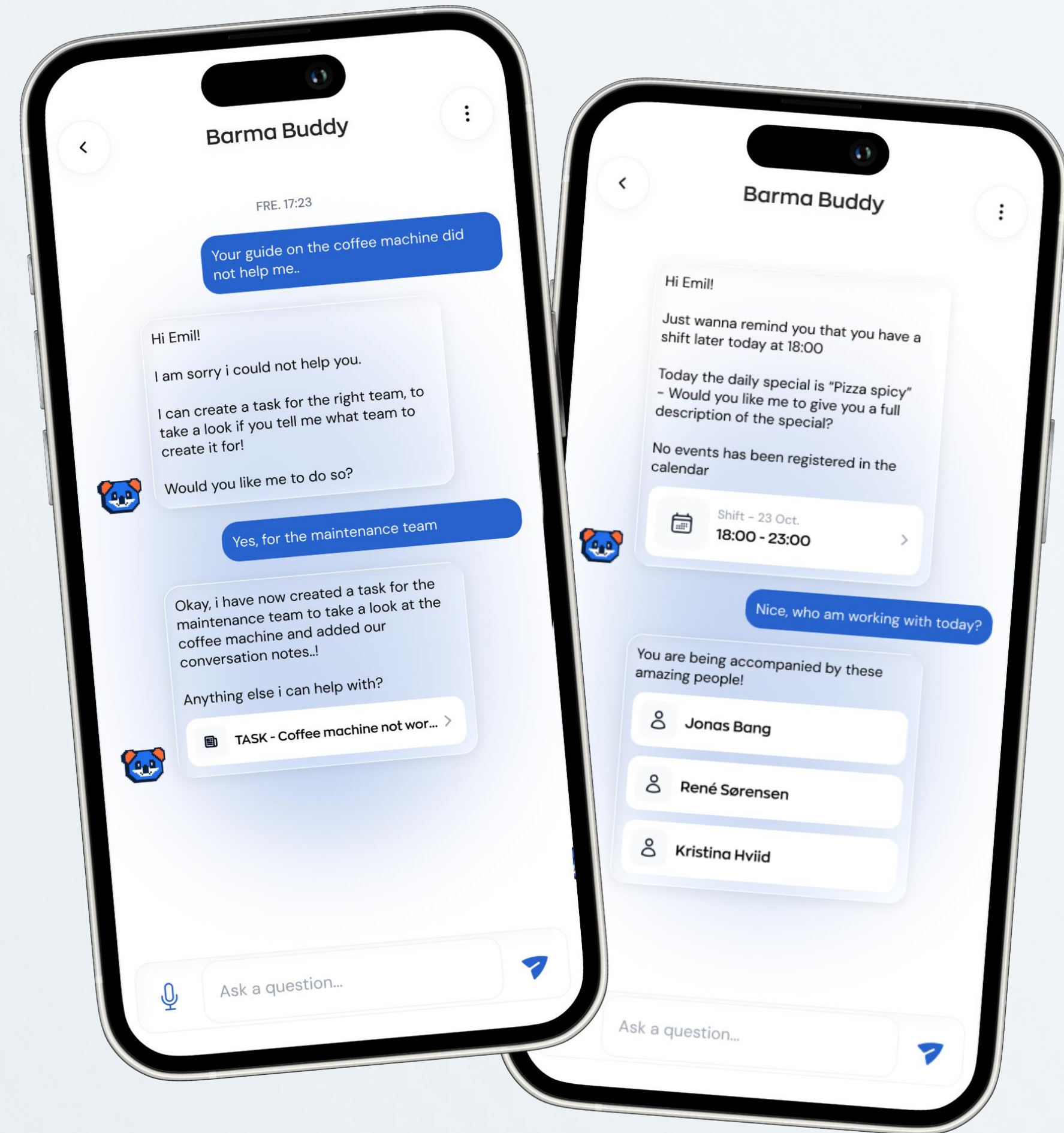
"Hvad er vores budget på løn%?"

"Hvordan fixer jeg det her [Indsæt billede]?"



AI – Next gen

- 1) *Opret automatiske opgaver*
- 2) *Send automatiske reminders ud*
- 3) *Træn tone of voice baseret på grupper*
- 4) *Indrag flere systemer*



Key takeaways

- 💎 Tænk i flows – Ikke i siloer, med enkeltstående håndbøger
- 💎 Økosystemer = Færre apps= Mindre vedligehold & højere engagement
- 💎 Medarbejdere – især Gen Z – forventer øjeblikkelige, præcise svar

KPI'er

- 💰 Vi fjerner op mod 80% af de spørgsmål medarbejderne stiller, så vi har mere tid til at være på gulvet
- 💰 Vi kan halvere mængden og nødvendig onboarding
- 💰 Vi kan øge fastholdelsen med op mod 300%
- 💰 Vi kan hæve opsalget med mellem 10-30%