



Central med gamla anor

LBC Danderyd-kedjan AB är en av många lastbilscentraler i landet som har anor från 40-talet.

Då bildades de inte för att minska konkurrensen mellan åkare, utan som ett statligt initiativ för att förenkla tillgången till drivmedel och däck i ransoneringstider.

Nöjda kunder börjar med nöjdare personal

Hur ser vägen till nöjda kunder ut?

– Nöjda medarbetare, svarar Thomas Mårtensson, vd på anrika LBC Danderyd-Kedjan AB.

Och vägen dit?

– IPU Profilanalys och ett långsiktigt och nära konsultsamarbete.

Visserligen är Thomas Mårtensson en man som gillar och alltid har gillat utmaningar.

Men det är lätt att tänka sig att han hade en och annan svettig mardröm när han väl satt sig tillrätta i vd-stolen på LBC Danderyd-kedjan för drygt två år sedan.

Först och främst är situationen komplex i sig själv på en lastbilscentral. Ägarna, i det här fallet ett 80-tal åkare, sitter ena dagen högst i hierarkin och väljer styrelse. Och är resten av årets dagar de som ska utföra jobben som Lastbilscentralen administrerar och fördelar ut.

Tänk er själva den här drömmen: Johansson kommer in genom dörren. Vill han köra ut grus – eller köra ut vd:n..?

Skämt åsido. Det här var ändå inte den stora anledningen till eventuella mardrömmar.

Satt i väggarna

Värre var att personalen, med en genomsnittlig anställningstid på över 20 år, inte mådde



Thomas Mårtensson ser det som en investering att kunna öka effektiviteten med hjälp av IPU Profilanalys.

speciellt bra. Det var avdelning mot avdelning, personer mot personer och begrepp som ”ansvar” var någonting man helst ville att någon annan skulle ta.

Och så var det ju det där med det centrala datorsystemet. Avtalet hade gått ut och det var dags att installera ett helt nytt system...

En tuff början

– Det där sista hade jag gjort förr och jag visste att det var ett års hårt arbete i hela organisationen som väntade när jag drog igång, konstaterar Thomas. Men det skulle göras och fick bli en början på ett ganska stort förändringsarbete som i det långa loppet handlar om att ställa om verksamheten till en positiv, säljande serviceorganisation.

Jodå, bytet av datorsystemet tog tid och rörde också om i rutiner och strukturer. Så när det landat kände sig Thomas mogen att gå vidare.

Omstart

– Jag hade just fått kontakt med Anita Tidner på Alliera Sälj- och Ledarutveckling och vi fann snabbt varandra i diskussionerna kring hur bolaget kunde utvecklas. Jag var intresserad av en riktig ”omstart” i organisationen och var noga med att vi skulle göra det ordentligt. Jag vet att det tar tid att ändra på sådant som fått gro i många, många år.

Prova nya vägar

Sagt och gjort. Med IPU Profilanalys som

huvudsakligt verktyg och Anita Tidner som inkännande konsult satsades en weekend och åtta kvällar under en längre period på att ställa om kursen i den cirka 15 personer stora organisationen.

Och inte nog med att alla fick lära sig om sitt egna och andras beteenden, diskutera och bearbeta det. Thomas såg också till att prova nya vägar för att kunskapen om allas olikhet att bli en vardagskompetens.

Observatör på möten

– Ett av greppen var att vi valde någon till ”observatör” vid de möten vi hade i hela organisationen kring vårt kvalitetsarbete, berättar han.

– Observatörens roll var att se hur personerna på mötet hanterade varandra, utifrån IPU Profilhjul och dess färger. Och de noteringarna lade vi till protokollet för att kunna lära oss och bli bättre.

Bra investering

Resultatet av satsningen är något som både Thomas och personalen är nöjda med. Även om det, som alltid, finns mer kvar att göra.

– Jag är rätt säker på att det går att öka effektiviteten i företaget med i alla fall fem procent genom att skapa bättre förståelse och samarbetsklimat. Att då satsa två procent av lönesumman under ett år på detta är en bra investering.