

# Servicemanifest giver konkurrencefordel hos Holm tømrer- og snedkerfirma A/S



Holm Tømrer- og Snedkerfirma A/S er en virksomhed med mere end halvtreds års erfaring med renovering og vedligeholdelse af både privat- og erhvervsejendomme. Ud over et stort fokus på kvalitet og effektivitet er god service et grundelement i virksomhedens forretningsmodel, og et højt serviceniveau over for kunderne bliver i høj grad betragtet som en del af det leverede produkt. God service skaber trofaste kunder og bidrager til øget vækst. De ansatte i virksomheden bliver derfor løbende uddannet i kundefølelse, samt hvordan man identificerer og imødekommer forskellige mennesketyper.

I Holm Tømrer- og Snedkerfirma A/S er serviceudvikling et centralt emne, der arbejdes løbende med i hverdagen. Der er et stort internt fokus i virksomheden på, at medarbejderne repræsenterer dét, som kunderne gerne vil have.

På det månedlige morgenmøde bliver der talt om, hvilke kundebehov de ansatte oplever – ikke kun i forhold til hvad folk gerne vil have og efterspørger, men også i forhold til hvad Holm A/S kan tilbyde ud over det forventede for at sikre en god oplevelse.

– *Service er et ord, som alle kan bruge! Hvis vi skal give folk en god oplevelse, skal vi først og fremmest kunne vores håndværk – det er en selvfølge! Men kontakten med kunden og afslutningen af kunden er centralt i forhold til at yde en god samlet service!*, siger Peter Holm, Tømrermester og Ejer af Holm A/S.

På morgenmødet åbnes der op for dialogen om udvikling af virksomhedens services internt blandt medarbejderne. Her understreger Peter Holm især, at hans svende er dygtige til at spørge ind, når de er ude hos kunder, men også til at holde øjne og ører åbne i forhold til konkurrenters håndtering og udvikling af service. Det har manifesteret "den fuldendte gode oplevelse", som et af de vigtigste punkter på service-dagsordenen.

Peter Holm understreger, hvor vigtigt den fuldendte service er ved at trække en parallel til dagligvareindkøb. Går man eksempelvis ned og handler i et supermarked, kan man blive mødt af et bredt og friskt varesortiment og søde og smilende butiksmedhjælpere.

Man har en god oplevelse under hele indkøbsturen, indtil man ved kassen bliver mødt af en sur kasseekspedient, som smider varerne ned af båndet og kaster plasticposen efter. Peter Holm uddyber:

## » MERE INFORMATION

Holm Tømrer- og Snedkerfirma A/S har deltaget i flere projekter omkring serviceinnovation – blandt andet med Teknologisk Institut.

Læs om projekterne her:

- Brugerdrevet serviceinnovation i håndværksvirksomheder
- SIM – Service Innovation Management

Vil du vide mere om Holm Tømrer- og Snedkerfirma A/S, se [www.holm-as.dk](http://www.holm-as.dk)



TEKNOLOGISK  
INSTITUT

– *Alt dét de andre bygger op på vejen kan ødelægges af én medarbejder, som giver en dårlig oplevelse, fordi service ikke er vigtig for eller i fokus hos vedkommende. I dagligdagen møder vi som håndværkere en masse forskellige mennesker og typer, og vi er der for at betjene kunden og sikre en god oplevelse.*

Service opfattes og vægtes meget forskelligt fra person til person, men der er ingen tvivl om, at god service er med til at skabe gode relationer og dermed også medvirker til, at et firma bliver hyret næste gang, der er brug for et stykke arbejde. Hos Holm A/S sørger de derfor for at være så gode som muligt til at fortælle, hvor langt de er nået, og hvornår de er færdige med arbejdet.

– *Det er meget individuelt hvad folk forbinder med service. Vi skal som firma ånde og udleve service. Vi prøver at lægge meget vægt på, at være gode til at informere, og det er noget som håndværkere generelt ikke er så gode til, da håndværkere ikke har noget viden om, eller træning i informationsservice fra deres uddannelse.*

#### **INNOVATION, SERVICE OG ALLE MEDARBEJDERE MED PÅ VOGNEN!**

Ifølge Peter Holm, er innovation inden for service ikke så let at håndtere. Det kan være let at få en god og innovativ idé, men der er ofte langt fra idé til virkelighed, og man kan tit møde forskellige barrierer hos kunderne. Igen understreger Peter Holm, hvor central den gode oplevelse er for serviceinnovation.

– *Den gode idé man vil sælge til en kunde, skal også munde ud i en god oplevelse, godt håndværk og høj service. Det nytter ikke noget, at man foreslår en solvarmeløsning – som er den gode idé – og at håndværkeren så, når arbejdet skal udføres, tramper hen over taget og ikke tager hensyn til omgivelserne og den del af huset, som ikke indgår i arbejdsopgaven – så går den gode oplevelse i innovationen tabt!*

Evalueringen bagefter er derfor også vigtig for at finde ud af, hvad der kan gøres anderledes og bedre fremover. Peter Holm er i øjeblikket i gang med et forløb i samarbejde med Teknologisk Institut, hvor både kunder og ikke-kunder bliver spurgt om, hvad der er god service for dem som kunder i forhold til håndværkere. Erfaring og observationer fra Holms ansatte peger på, at ordentlighed er en vigtig parameter for kunderne. Ifølge Peter Holm er det noget, der gør sig gældende for de fleste håndværkere.

– *Hele byggebranchen trænger til at blive lidt mere nytænkende, og til at synes, at det er vigtigt at skabe noget ordentligt samarbejde og rettidig omhu. Kunden er kun ét aspekt i dagligdagen. En anden ting er, at vi bør blive bedre til at synes, at oprydning og service er vigtigt, når vi skal samarbejde med eksempelvis leverandører.*

Selv om der er meget fokus på udvikling af services i Holm A/S, er det svært at håndtere. Først og fremmest skal man have idéerne ud af medarbejderne, og det kan være svært at bygge en kultur op, hvor medarbejderne føler sig trygge nok til at dele deres idéer.

– *Hvis man virkelig skal have innovation og service op at køre, skal man involvere alle sine medarbejdere. Hvis man samler alle sine medarbejdere, sætter dem ned og siger 'nu skal vi innovere – hvad har I af gode idéer?' – så bliver der stille. Folk er meget i tvivl om, hvorvidt den idé de har, er god eller god nok.*

Det handler ifølge Peter Holm om at finde en balance for, hvor mange idéer der føres ud i livet. Alle initiativer medfører risici og omkostninger, men hvis man ikke følger op på de gode idéer, stopper medarbejdernes input.

– *Innovation er en svær størrelse at håndtere. Jeg har endnu ikke kunnet knække nødden og finde ud af, hvordan man optimalt kan generere idéer og kontrollere og udvikle de bedste på en fortløbende måde. Men det gælder først og fremmest om at have alle medarbejdere med på vognen!*

#### **» OM INNOVATIONSNETVÆRK SERVICE PLATFORM**

Innovationsnetværk Service Platform samler virksomheder og forskere med det mål at styrke innovationskraften og dermed væksten i serviceerhvervene.

Netværket arbejder for at øge videndeling og samarbejde mellem virksomheder, videninstitutioner og andre netværk i og uden for landets grænser.

info@serviceplatform.dk  
www.serviceplatform.dk