



Försäljningen ökade 50 procent

På Creab Sverige AB, är man mer än nöjd med IPU Profilanalys®.

Den första gruppen som arbetade med verktyget ökade sina debiterbara timmar med 50 procent – så nu kommer bemötanden och kunskapen om våra beteenden att bli en hörnsten för bolaget.

– Vi arbetar på en hårt konkurrensutsatt marknad där det finns många andra som också kan erbjuda liknande tjänster. Det är också möjligt för dem att ha samma utrustning och maskiner som vi, konstaterar vd Richard Larsson. Men det är alltid människor som vi till syvende och sist möter och arbetar med. Om vi internt och i mötet med dem kan vara öppna och kloka i vårt bemötande så blir det en viktig fördel för oss.



Läs mer: Sidan 4

Nöjdare kunder med bättre service

Kundmätningarna som Svenska Bil gör löpande visar på kunder som nu är ännu nöjdare med det bemötande de får av servicepersonalen.

En av förklaringarna är IPU Profilanalys®.

– Det här är faktiskt första utbildningen som jag märker att alla direkt tar till sig och har nytta av, säger Mikael Blomqvist, servicechef på Svenska Bil, som genomför en stor satsning på all personal som arbetar med service, där analysverktyget är en viktig del.

Läs mer: Sidan 3

Ny energi i verksamheten



För energi- och miljöföretaget Ekoperspektiv blev IPU Profilanalys® en vändpunkt för verksamheten.

– Genom att öka insikten om oss själva som personer och oss som grupp har vi kunnat skapa bra och tydliga gemensamma mål, säger Lars Sjögren. Så det har varit en mycket positiv och bra resa för oss!

Läs mer: Sidan 2



Unika handböcker för sälj, service och ledarskap

Säljhandboken. Servicehandboken. Ledarhandboken. Det är några av de unika handböcker som nu produceras för att ge förutsättningar för en ännu större utveckling, med utgångspunkt från IPU Profilanalys®.

Vi vet att beteendet och bemötandet är en mycket stor del av hur effektivt och lyckat ett sälj-, service- eller ledarskapsarbete blir. Men det kräver också en medveten träning för att på bästa sätt kunna nyttja kunskaperna i verksamheten.

Under hösten producerar därför IPU ett unikt material som "avslöjar" de kunskaper som behövs inom olika yrkesområden, vad gäller bemötandet.

Materialet i dessa handböcker utgår från IPU Profilanalys® och är gjorda för att fungera lika bra som ett studiematerial i ett utbildningsmanhang som en ständigt levande handbok i att skapa effektiva möten i olika situationer.

Utöver att de tar upp hur vi lättast känner igen olika beteendestilar ger handböckerna en handledning i hur du bäst bemöter dem. Dessutom presenteras nya nyanser av hur vi kan utveckla vårt agerande. Handböckerna ger speciella tips, som till exempel: Vad ska jag tänka på i mötet med en "gul" om jag själv har ett relativt "rött" beteende?

Ledaren

Kära läsare!

Man borde känna sig gammal. Lite seg på morgnarna och inte lika hastig i rörelserna. Men vi har aldrig känt oss så pigga, alerta och sugna på framtiden som nu. I 35 år har vi på IPU arbetat med personlig utveckling. Sedan 1973 har vi predikat mjuka värden.

Och just denna jubileumshöst har vi riktigt, riktigt mycket intressant på gång. Till våra produkter kommer en helt ny serie av handböcker med inriktning på olika professioner. Vi uppdaterar allt material som har med IPU Drivkraftsanalys att göra för att passa in det ännu bättre i vår passionerade pedagogiska modell. Som en vis man (eller kvinna, jag har egentligen ingen aning) en gång skaldade: Låt hjärtat va med.

Och dessa exempel ovan är just bara exempel på vad som komma skall. Vi har aldrig stått starkare vad gäller talang, rutin, kompetens och vetgirighet i vårt nätverk. Bland våra konsulter och samarbetspartners hittar vi så mycket av dessa varor att det inte bara räcker utan blir över. Av detta mår vi alla bra. Lågkonjunktur eller inte. Vi har varit med förr och vi kommer att stå kvar även när läget ljusnar.

Och nu är det också dags för oss att ta nästa steg. Till våren 2009 introducerar vi TriMetrix®, ett system som förenar det bästa av våra tre huvudprodukter med processer för coaching, ledarutveckling och rekrytering.

Som du, kära läsare, säkert förstår så har jag inte tid att skriva mer här.

Jag har ett jobb att sköta.

Edouard Levit

info@ipu-profilanalys.com

ekoPerspektiv

Energiföretag fick ny energi med IPU Profilanalys®



Lars Sjögren menar att den självinsikt och den insikt om gruppen som IPU Profilanalys® kan ge har hjälpt deras företag att utvecklas betydligt.

Även små bolag kan ha stor nytta av IPU Profilanalys®.

För Ekoperspektivs fem medarbetare betydde det bland annat ny energi, klokare sätt att arbeta och början på en ny tillväxt.

Kan ett energiföretag tappa energi?

Självklart och det var nog det som hade hänt förra året, konstaterar Lars Sjögren, en av grundarna och medarbetarna på företaget Ekoperspektiv AB.

Det lilla bolaget ingår i ett större nätverk där 20 personer finns i olika bolag men i gemensamma lokaler och med en gemensam kompetens kring energi- och miljöfrågor. Uppdragen och samarbetena handlar mycket om individerna och mindre om företagsstrukturer. Tillsammans sätter man samman den kompetens som i varje enskilt uppdrag behövs för att lösa kundens behov.

Tappat energi

Själva Ekoperspektiv har vuxit till fem medarbetare, som alla är där för att de trivs tillsammans och är kompetenta inom sina områden. Tillväxten har varit organisk och alla nya medarbetare har också blivit delägare.

– Förra året kände vi alla att vi kommit till en punkt där vi tappat lite energi. Drivet fanns där inte och vi var luddiga i våra mål med vart verksamheten skulle ta vägen, berättar Lars Sjögren. Vi hade ingen formell ledare som pekade ut riktningen.

Ett traditionellt sätt hade i det här läget varit att utse någon, eller till och med rekrytera en verksamhetsledare. Men Ekoperspektiv valde att söka svaren på ett annat sätt.

Valde annan väg

– Vi jobbade ihop med Ewa Svensson på Crearum istället och en av de viktigaste delarna i det jobbet var att vi jobbade med IPU

Profilanalys® för att lära känna oss själva och varandra bättre.

För att göra en lång historia kort så gav det tydliga resultat.

– Vi har fortfarande inte någon formell chef, för vi upptäckte att det inte var det som var problemet. Istället har vi delat upp ansvarsområden baserade på våra styrkor och svagheter, säger Lars Sjögren. Tack vare en mycket tydligare öppenhet, som vi fick bland annat genom IPU Profilanalys®, nyttjar vi våra resurser på ett mycket effektivare och mer energifyllt sätt nu.

Ökade insikter

Arbetet har givit Ekoperspektiv som företag inte bara ny energi utan också en tydligare riktning.

– Genom att öka insikten om oss själva som personer och oss som grupp har vi kunnat skapa bra och tydliga gemensamma mål, säger Lars Sjögren. Så det har varit en mycket positiv och bra resa för oss!

Minskar koldioxidutsläpp

Ekoperspektiv AB arbetar med ett brett spektrum av energifrågor som elavtal, energieffektivisering, energianläggningar, fjärrvärme och kyla. Förra året hjälpte bolaget till med att ersätta 3300 m³ olja med biobränsle. De hjälpte svensk industri, kommuner och landsting att spara 25 000 MWh., vilket totalt motsvarar 35 000 ton CO².

Svenska Bil

Metro Auto Gruppen

Supernöjda kunder – tack vare analys

En av landets största bilhandlare har en hög ambition: De vill ha supernöjda kunder.

Vägen dit heter IPU Profilanalys®.

– Det här är faktiskt första utbildningen som jag märker att alla direkt tar till sig och har nytta av, säger Mikael Blomqvist, servicechef.

Svenska Bil har alltid haft ett stort fokus på sina kundkontakter och gör just nu en stor satsning på all servicepersonal som möter kunder. Målet är att få ”supernöjda kunder” och för Svenska Bil handlar det mycket om hur vi beter oss i mötet med kunden.

– Det här bekräftades mycket då vi gjorde en fokusgrupp-undersökning med kunder. Den visade klart att den attityd som de bemöttes av hos oss var avgörande för om de skulle känna sig nöjda eller inte, säger Mikael Blomqvist, som ansvarar för satsningen. Som servicechef ansvarar han för att kunderna ska vara nöjda. Med 10 000 sålda bilar varje år och löpande service och reparationer på dessa uppstår det självklart situationer som inte alltid är positiva.

Frustrationer

– Vi lever i en värld där människor faktiskt inte har tid med problem. Många har dagarna fyllda från morgon till kväll och om det blir problem med bilen, som man förväntar sig fungera klanderfritt, skapar det en stark frustration. Den frustrationen ska vi många gånger hantera och det är lätt att ta den personligt när man jobbar med service, konstaterar Mikael.

– Med den utgångspunkten tycker jag att IPU Profilanalys® är lysande. Det utgår från individen. Man lär känna sig själv och med den utgångspunkten också andra. Det blir lätt att förstå att konflikter inte behöver handla om just bilens service.

Lätt att förstå

Mikael kom själv i kontakt med IPU Profilana-



Mikael Blomqvist är nöjd. Hans servicepersonal är nöjd. Men framförallt är kunderna ännu nöjdare än tidigare.

lysis® i den ledarskapsutbildning som konsulten Ulf Larsson, på Alliera Sälj- och ledarutveckling, genomförde i företaget.

– Jag har själv arbetat med utbildning och märkte hur lätt det var att förstå så svåra saker som våra beteenden. Så Ulf Larsson och IPU Profilanalys® fick bli nyckeln i den servicekurs, ”Supernöjd kund” vi sjösatte, berättar Mikael. Den kursen ska alla de, cirka 150 medarbetare, som möter kunder på servicesidan gå.

Kursen går i två steg, men redan när hälften av servicepersonalen bara gått första delen märker Mikael en förändring.

Många nöjda

Det märks på flera olika sätt.

– Först och främst hör jag det när jag möter medarbetarna. De pratar i färger, stämningen är positivare och många säger att de direkt har

haft nytta av det som det lärt sig om sig själva och andra, säger Mikael.

– Betygen på utbildningen är också i särklass när medarbetarna utvärderar den. Ulf Larsson och innehållet är enormt uppskattat.

Sist, men inte minst, är Svenska bil mycket noggranna med att göra mätningar och genomför exempelvis nära 5 000 kundmätningar varje år.

– Och ja, de mätningarna visar också att kunderna märker av en klart förbättrad attityd, konstaterar en nöjd Mikael Blomqvist.

Störst i världen...

Svenska Bil ägs av finländska företaget Metro Auto Oy är världens största Saab-handlare. Det är Nordens största Opel-handlare och tillsammans med Metro Auto Oy är Svenska Bil Europas största Chevrolet-handlare. Inom Svenska Bil arbetar över 450 personer.



Ökade debiteringen med 50 procent

Testgruppen ökade sin debiterbara tid – från 50 till 75 procent.

Nu gör det snabbt växande Creab Sverige AB bemötandet och förståelsen för våra beteenden till en av sina hörnstenar i den hårda konkurrensen.



Richard Larsson, på Creab Sverige AB, menar att bemötandet är en stor och viktig konkurrensfråga.

Creab Sveriges vd, Richard Larsson, är inte mycket för trender och flugor inom management.

– Jag har varit med om det så många gånger. Det kommer någon konsult med ett nytt koncept, det går tid och pengar och dagen efter kommer de flesta bara ihåg vad som bjöds på fikat...

Men Lisa Andersson och Sarah Ejermark på Insight har fått honom att ändra sig – mycket tack vare IPU Profilanalys®.

Låg debitering

– Just när de kom för att presentera sig satt jag och funderade över en arbetsgrupp med låssmeder. De hade den bästa fackutbildningen, de modernaste maskinerna, den bästa utrustningen och säljare som levererade kunder till

dem – men trots det fick vi ”ingen skjuts” i den verksamheten. Debiteringsgraden låg på 50 procent och jag tyckte att massor av energi istället gick åt till interna småproblem och bagateller, berättar Richard.

För att göra en lång historia kort så fick Insight jobba med den här gruppen som ett pilotprojekt, för att prova effekten av IPU Profilanalys® hos Creab Sverige.

Ökade mycket

Resultaten talade sitt tydliga språk. Efter ett halvår låg pilotgruppen på en genomsnittlig debiteringsgrad runt 75 procent – det vill säga en ökning med 50 procent. Och ökningen var inte heller en tillfällig topp utan stabil och löpande.

– Det blev väldigt tydligt hur mycket de

”mjuka” delarna betyder, konstaterar Richard och har också dragit långtgående konsekvenser av det. I samband med att bolaget nu växer, från 30 till 60 medarbetare, kommer bemötanden och förståelsen för våra beteenden att vara en hörnsten – och konkurrensfördel.

Går vidare

– Vi arbetar på en hårt konkurrensutsatt marknad där det finns många andra som också kan erbjuda liknande tjänster. Det är också möjligt för dem att ha samma utrustning och maskiner som vi, konstaterar Richard. Men det är alltid människor som vi till syvende och sist möter och arbetar med. Om vi internt och i mötet med dem kan vara öppna och kloka i vårt bemötande så blir det en viktig fördel för oss.

Levande diskussion

Orsakerna till att arbetet med IPU Profilanalys® slagit så väl ut på Creab tror Richard beror på flera saker.

– Dels utgår det från varje individ och en förståelse kring hur man själv betar sig – och att andra inte fungerar likadant. Det är en stor början på att kunna möta andra på ett effektivare sätt.

– Det andra är att Insight inte lagt upp arbetet som en snabb utbildning som sedan kan glömmas bort. Istället har vi träffats under halvdagar vid flera tillfällen för att på så sätt hela tiden kunna hålla diskussionen kring hur vi betar oss mot andra och varandra levande.

Förebygger brand och brott

Creab Sverige AB utvecklar och levererar varor och tjänster från 3 affärsområden Säkerhetsteknik, Bevakning och Fastighetsskötsel. Det innebär allt från t.ex. lås och passersystem, larm, bevakning och fastighetsunderhåll. Företaget finns i södra Sverige med huvudkontor i Karlskrona och platskontor i Sölvesborg, Kristianstad och Malmö. I Karlskrona och Malmö finns även säkerhetsbutiker med tillverkning av nycklar och cylindrar.