

PERSSONALEN

PERSONALTIDNING INOM PERSSON INVEST

VÅR 2015



UNIKT I UMEÅ



PREMIEREGN **OVER NORGE**

BOELS SISTA UPPDRAG

SÄLJANDETS **NYA MJUKA**



BÄSTA MEDARBETARE

UNDER 2014 LYCKADES alla våra affärsområden leverera starka resultat, vilket medförde att rörelseresultat för året blev det bästa någonsin.

Detta fick till följd att vi kunde avsätta hela 14,4 miljoner kronor ytterligare till vinstandelsstiftelsen Årsringen. Vi som arbetat heltid i koncernen sedan 2007 har nu en andel som är värd över 100 000 kronor!

2015 började svagt med omsättningstapp för fordonsförsäljning, låg beläggning för flera av verkstäderna och lägre produktion för hyvlerierna. Men den senaste tiden har det sett bättre ut och vi ligger nu nästan i nivå med budget. Dessutom har vi sålt vår fastighet i Örnsköldsvik med en reavinst på 75 miljoner. I överenskommelsen med köparen ingår ett långsiktigt hyresavtal för vår bilverksamhet.

I förra veckan hade jag nöjet att få vara med vid invigningen av vår utbyggnad av anläggningen i Umeå. Byggnaden är verkligen något

extra! Våra kunder har uttryckt sig mycket positivt om den nya, fina bilhallen och det moderna servicecentret. Med dessa förutsättningar, och med fokuserade kvinnliga och manliga medarbetare, räknar vi med att kraftigt öka både marknadsandelar och kundnöjdhet.

Nu ser jag fram emot invigningen av nybygget för person- och transportbilar i Östersund. Nu kan vi äntligen sammanföra våra märken - Volvo, Renault, Dacia och Ford - med våra transportbilar och begagnade bilar i en stor, modern anläggning i två plan.

PÅ TAL OM KUNDNÖJDHET så är vi mycket stolta över vårt jourteam i Västerås som har blivit utnämnt till Sveriges bästa Volvo Action Service-team! Flera av våra anläggningar ligger i topp i Norden men vi har också anläggningar som ligger under genomsnittet i landet. Vi får ta lärdom av dessa toppteams och se till att alla våra anläggningar placerar sig bland de bästa.

“Nu kan vi äntligen sammanföra våra märken - Volvo, Renault, Dacia och Ford - med våra transportbilar och begagnade bilar i en stor, modern anläggning i två plan.”

Under hösten startar vi en ny omgång av Framtidsprogrammet. Flera av deltagarna från den tidigare utbildningen har fått nya utmaningar inom koncernen och några av projekten har lett till effektiviseringar och andra förbättringar. Efter sommaren kommer besked om vilka medarbetare som utvalts till programmet.

Låt oss glädjas över resultatet för 2014 men samtidigt arbeta vidare för att bli ännu bättre. Rekord är till för att överträffas, och att förbättra är alltid möjligt!

JAG HOPPAS ATT ni alla får njuta av en riktig trevlig och varm sommarledighet.

Björn Rentzhog, vd Persson Invest

PERSSONALEN

Personalen förmedlar anekdoter och nyheter med anknytning till verksamheterna i Persson Invest. Tidningen delas ut till samtliga anställda i koncernens dotter- och intressebolag.

PERSSON INVEST

Box 380
831 25 Östersund
+ 46 63 14 94 85

Upplaga 1 600 ex.

Redaktör Mi Edvinsson

Formgivning Morgan Hägglund,

Redema Östersund

Omslagsbild Mi Edvinsson.

Tryck Berndtssons Tryckeri



MERA MIX



Frida, Elvira, Caroline och Katarina.

BILBOLAGET I UMEÅ och Örnsköldsvik sökte nya personbilsäljare och blev glatt överraskade. Antalet ansökningar var stort, och andelen kvinnor större än någonsin. I Umeå var 40 stycken av de totalt 206 sökande kvinnor. Annonserna kan vara en av orsakerna.

– Att beskriva vilken sorts person man vill ha, istället för att räkna upp allt de ska kunna, brukar resultera i både ett större underlag att välja ifrån och fler kvinnliga sökande, det är min erfarenhet, säger Fredrik Hedvall, försäljningschef i Umeå.

Agneta Aronsson i Östersund har hittills varit koncernens enda kvinnliga bilsäljare, men efter vårens rekrytering får hon ännu

gen medsystrar. Frida Söderberg Persson är nu ny bilsäljare i Örnsköldsvik och Caroline Ericsson och Elvira Sandström det samma i Umeå. I Umeå har ytterligare en kvinna, Katarina Bergfors, anställts som säljsupport.

– Det är underbart! Det blir så mycket mer dynamiskt på en arbetsplats med en mix, säger Fredrik Hedvall.

Fredrik Hedvall och försäljningschefen i Örnsköldsvik, Mats Norlén, understryker att de anställt de personer som de ansett passat bäst för jobbet, utan hänsyn till kön. Att det blev kvinnor är extra bonus. De anser båda att det behövs en mångfald av säljare för att möta dagens mångfasetterade kundgrupp.

AVTACKAD TROTJÄNARE

GUNHILD MARTINSSON har gått i pension. Hon började 1970 på stansavdelningen och fortsatte som kontorist på verkstadens kontor i Östersund, därefter på Persson Invests huvudkontor. Moderbolagets och delägarnas redovisning, resebokningar och uthyrningen av Personalstiftelsens lägenhet i Tegefjäll är exempel på sådant som Gunhild har skött i många år.

Gunhild avtackades av arbetskamrater, företagsledning, delägare och en del leverantörer.

– Det var fantastiskt. Jag kände mig verkligen uppskattad, säger Gunhild Martinsson som nu ser fram emot en kurs i tvååndsstickning.

Efterträdaren heter Åsa Waplan och har tidigare arbetat med ekonomi på Statens servicecenter.



Gunhild.

VAS-VINST TILL VÄSTERÅS

UNDER 2014 löste Emil Stoltz, Ronny Bergsköld och Jens Färdigsson totalt 202 jourfall åt Volvo Action Service (VAS). De var snabba och effektiva, hade en mycket positiv attityd mot kunderna och utförde jobb med hög kvalitet. De var helt enkelt så bra att de vann priset VAS Dealer of the Year 2014.

– Vi har varit både 2:a och 3:a tidigare, så nu var det dags att vinna, säger Ronny Bergsköld.

De tre mekanikerna jobbar alla på Wist Last & Buss i Västerås. De turas om att ha jouten för att dygnet runt kunna undsätta lastbilar som drabbats av driftsstörningar ute på vägen. Ungefär en tredjedel av alla deras jouruppdrag kommer via VAS' call-center i Gent.

I snitt löser Emil, Ronny och Jens sina fall på 355 minuter vilket är dubbelt så snabbt som det svenska genomsnittet. Tiden räknas från när VAS ringer och förmedlar uppdraget tills mekanikern har återrapporterat att allt är klart.



MATTIAS DAHLGREN



BYLINE

KONSTNÄRLIGT LYFT

KONSTNÄREN Bengt Lindström snålade aldrig med färgen, inte heller när han 1980 skapade skulpturen Tors Hammare för Volvos räkning. Den splittrerna Volvo som skulle utgöra hammarens huvud målades med tjocka lager i grälla kulörer.

Persson Invest lånade skulpturen för att förgylla invigningen av Bilbolagets anläggning i Östersund 1992. Sedan dess har den stått kvar.

Vid ankomsten till Östersund fick Tors hand genomgå grundlig manikyr. Folke Rud, numera pensionerad mekaniker, minns hur han och en kollega stod på stegar i tre veckors tid och svetsade dit nya plåtar. Ett decennium senare gjorde Folke en lättare renovering. Båda gångerna lämnades bilens pansarlack orörd, men nu var

färgen så krackelerad att något måste göras. Konstnären Bror Högbom har ägnat vintern åt att måla om bilen. "På gränsen till omöjligt, men det går", var hans kommentar om den krävande utmaningen. Resten av skulpturen har blåstrats och målats av en firma. Kostnaden för renoveringen landar på cirka 100 000 kronor, ett faktum som enligt Bob Persson säkrar skulpturens framtid i Östersund.

– Det är Volvo som äger skulpturen, men eftersom vi har lagt ner en hel del pengar på verket så får vi behålla det. Det är klart att Tors hammare ska vara i Odens skog (Odenskog), säger Bob Persson.

Restaureringen var klar lagom till öppnandet av Bilbolagets nya hallar för Renault och Ford i maj.

BUTIKSYTORNA VÄXER

DET AV PERSSON Invest hälftenägda fastighetsbolaget NHP Sverige AB bygger fler butiksfastigheter i Odenskog, Östersund. Sportbutiken XXL är blivande hyresgäst i den 3 800 kvadratmeter stora affärslokal som just nu uppförs i det växande handelsområdet. Enligt planen kommer de att flytta in lagom till årets julhandel. NHP har även försett Julia med större lokaler.

CHEFSBYTEN

EFTER 14 ÅR i Persson Invests tjänst går Arne Eriksson i pension. Arne har varit vd för Valbo Trä sedan starten 2012. Innan dess var han vd och platschef för Gällö såg och Tjarnviks Trä.

– Det känns bra, tidpunkten känns rätt att nu gå i pension. Jag har barnbarn, en gård på landet och jag gillar att motionera, så det finns mycket man kan göra. Jag har också planer på att ta en del konsultuppdrag, säger Arne Eriksson.

Ny vd för Valbo Trä är Mats Andersson som även är delägare i företaget.

Även Lars-Olof Skytt, marknadschef för Valbo Trä och platschef för Åshammars hyvleri, har börjat trappa ner inför pensionen. Anders Larsson, som hittills varit inköpsansvarig i Åshammar, ersätter honom som platschef för Åshammars hyvleri och blir dessutom platschef för Valbo hyvleri.



Mats.

NYTT FRAMTIDSPROGRAM, NYA MÖJLIGHETER

VÅREN 2014 AVSLUTADES premiäromgången för vår personalsatsning Framtidsprogrammet. Syftet med programmet var att ge drivna medarbetare som vill utvecklas en chans att också göra det. Det skulle även öka möjligheterna att hitta ledarpersonligheter som ville satsa. Målet var att erbjuda fler medarbetare karriärmöjligheter inom koncernens olika företag och på så vis behålla duktig personal.

Vi kan konstatera att det blev som vi tänkt oss! Efter det första Framtidsprogrammet har 7 av 9 deltagare fått nya utmanande tjänster inom koncernen. En av dessa är Greger Lindqvist som tidigare jobbade som mekaniker på Wist Last & Buss i Skellefteå. Numera är han bussäljare för hela Wist Nord.

Som mekaniker hade Greger begränsat med kundkontakt. Han kunde inte mycket om ekonomi och ingenting om att sälja. Han var dock klar över att han ville prova någonting annat och vidareutveckla sig

själv. Därför sökte han sig till Framtidsprogrammet.

– Det jag lärde mig där gjorde att jag efter många funderingar vågade söka jobbet som bussäljare. Det är verkligen skilda världar! Nu blir det många timmar i bil, många nätter på hotell, men det är ett roligt jobb och jag ångrar mig absolut inte. Jag gillar kundkontakten, säger Greger.

FRAMTIDSPROGRAMMET ger deltagarna fördjupad information om koncernens verksamheter och kunskap om bland annat ekonomi, kommunikation och projektledning. Deltagarna driver parvis ett utvecklingsprojekt inom något av koncernens bolag. Greger Lindqvist och hans parhäst Stefan Eriksson genomförde sitt projekt inom Valbo Trä där de utarbetade ett inspektionsschema för hyvlermaskiner. Sedan ett år tillbaka används det i Åshammars hyvleri.

– Vi använder det för planerat underhåll och systematisk uppföljning. Det kommer



att leda till minskade stopp och förbättrad maskinverkningsgrad. Vi är nöjda och vi har sagt att vi ska anpassa det till fler av våra hyvlerier, säger Arne Eriksson, Valbo Trä.

Till hösten startar omgång nummer två av Framtidsprogrammet. Av de 14 medarbetare som skickat in en ansökan kommer 10 stycken att få gå utbildningen.

GRATTIS TILL 100 000 KRONOR!

EFTER FJOLÅRETS goda resultat avsätter ägarna i år 14,4 miljoner kronor till vinstandelsstiftelsen Årsringen. Sedan vinstandelsstiftelsen startades 2007 har totalt 78 miljoner kronor avsatts, ett värde som har ökat med åren. Det innebär att alla inom Persson Invest-koncernen, som fått full avsättning sedan Årsringen bildades, idag har

nästan 100 000 kronor inestående.

Vinstandelsstiftelsen Årsringen startades i syfte att premiera medarbetare efter år med god vinst och sätta fokus på resultat i en anda av samhörighet mellan medarbetare och företag. Andelar i Årsringen tillfaller medarbetare som är tillsvidareanställda på en tjänst som omfattar 50

procent eller mer i Persson Invest och dess majoritetsägda bolag. Tidigast från 59 års ålder är det möjligt att börja göra uttag av sina andelar.

Vinstandelsstiftelsen
Årsringen®

HAND I HAND MED BYGGBRANSCHEN

FÖRRA ÅRET, 2014, gick det bättre än på mycket länge i den konjunktürkänsliga trävarubranschen. Valbo Trä gjorde ett årsresultat på nästan 17 miljoner kronor, vilket är bolagets bästa hittills. Uppgången beror troligen på att den svenska byggmarknaden äntligen har tagit fart igen.

Enligt Sveriges Byggindustrier är det de privata hushållens allt starkare ekonomi som ligger bakom den ökade efterfrågan på nya bostäder. När ”familjen Svensson” har pengar törs de bygga villa och fritidshus. De har också råd att dra igång renoveringsprojekt. I båda fallen går det åt sågade och hyvlade trävaror.

Diagrammet visar den procentuella förändringen av investeringar i nybyggnad och ombyggnad av småhus över en tioårsperiod. Kurvornas toppar och dalar skulle lika gärna kunna grunda sig på siffror från Sveriges Byggindustrier och Skogsindustrierna. De går alla hand i hand.

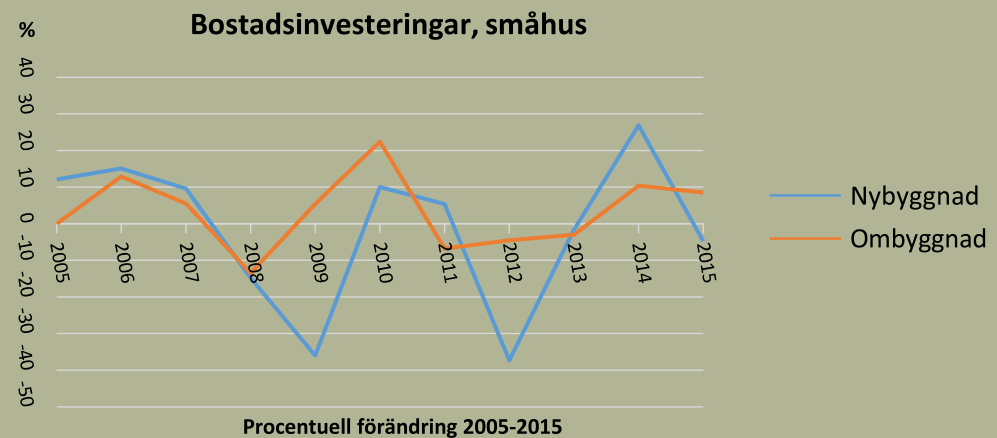
I diagrammet kan vi se raset vid bankkrisen 2008. Vi ser en återhämtning som förbyts i oro när skuldkrisen i Europa växer. ”Kris i

byggbranschen. Botten är nådd”, meddelar Sveriges Byggindustrier under 2012. Samma år konstaterar Skogsindustrierna att byggsektorn inte bara har bromsat in, utan till och med backar i Europa, och att exporten av sågade trävaror sjunker.

I slutet av 2013 börjar det äntligen vända uppåt igen. Byggandet i Sverige stiger stadigt under hela 2014 och är i början av 2015 uppe på högvarv. Enligt prognosen verkar det dock mattas av igen.

SÅ VAD SKA MAN TRO om framtiden? Det beror kanske på politiken. Sveriges Byggindustrier varnar för att sänkta ränteavdrag kommer att minska hushållens möjligheter till bostadsköp. Andra oroar sig över förslaget att sänka rotavdraget från 50 till 30 procent.

– Jag känner ingen oro över det, jobb kommer att göras ändå. En sänkning innebär kanske att folk gör jobbet själva istället för att anlita hantverkare, men det behövs ju fortfarande material, säger Mats Andersson, ny VD i Valbo Trä.



DEN MAGISKA LÄNKEN

Som ett vackert designat vardagsrum där man lika gärna kan försjunka i en tidning som att sälja bil. Det är intrycket av Sveriges modernaste Volvohall som nu står klar på Bilbolaget i Umeå. Funktionsmässigt kommer den att förändra vardagen för både personal och kunder.

TEXT OCH FOTO MI EDVINSSON

GLASVÄGGARNA är som stora speglar i den starka morgonsolen. Framför entrén ligger invigningskvällens röda matta fortfarande kvar mellan blomsterurnorna. Det ser pampigt ut. Ute på parkeringsplatsen hörs bruset från E4:n och ljudet av en sopmaskin i arbete, men innanför den roterande glasdörren är det behagligt tyst. Är detta en bilhall? Glänsande Volvobilar, som står uppställda på olika platser och nivåer i lokalen, tyder på det. Känslan säger någonting annat.

Hallen är luftig och ljus med högt i tak. En bit bort sitter en man vid ett högt vitt bord och knappar på sin dator. Det finns en mysig lekhörna för barn och en köksliknande avdelning med kaffeautomat.



PATRICK TRÅGÅRDH

I den snyggt designade soffgruppen sitter kunden Margareta och läser tidning. Hon ska snart hämta sin bil på verkstaden.

– Det har blivit väldigt fint här, det var på tiden, säger Margareta.

I övrigt är hon tillfreds med den service hon får på Bilbolaget. Särskilt nöjd är hon med sin personliga servicetekniker Sebastian.

Bilbolagets nya bilhall i Umeå är avsedd endast för Volvobilar. Den har byggts enligt Volvos senaste koncept och är den första i sitt slag i Sverige. På ett par ställen i lokalen, till synes slumpmässigt utplacerade bland bilarna, står vita skrivbord där Volvo-säljarna har sin hemvist. Atmosfären är harmonisk och allting luktar härligt nytt.

– Den dämpade ljudnivån är fantastisk! Jag tror att den här miljön ger ett ännu mer professionellt intryck när vi säljer Volvo. Det känns mer välkomnande, och när vi

sitter på det här sättet så får vi direkt kontakt med kunderna bland bilarna, säger säljaren Thorbjörn Hellgren.

Idag är första dagen som det står bilar i den nya hallen. I onsdags hölls det invigningsmiddag för 200 VIP-gäster och igår ordnades företagarlunch för 100 personer i lokalen. Då behövdes det golvyta.

Idag är det fredag och personalen laddar inför helgens stora familjefest med tävlingar, fika och aktiviteter för barnen. Ett eventföretag ansvarar för att programmet kommer att flyta enligt planen, men de anställda har fullt upp ändå.

BILBOLAGETS servicemarknadschef Gunnar Berggren kommer bärande på en stege som han ställer upp i den gamla bilhallen. Han hämtar en kraftig elkabel och klättrar upp.

– Det måste vara ordning på strömmen





Även personalen från Wist Last & Buss var inbjudna på tårta.



Josefin Jonsson.

“Oavsett om kunderna vill titta på Volvo eller Renault, beställa reservdelar, köpa olja eller hämta bilen på verkstaden går de alla numera in genom en och samma entré – den nya.”

vid små kontorsöar ute bland bilarna, något som de hoppas ska fungera trots att ljudet är betydligt slamrigare här än i den nybyggda delen. Extra tufft har det varit under byggperioden.

– Det har varit svårt att prata med kunder när det borrats i golvet, hamrats och spikats. Man har varit helt slut efter dagen. När skurmaskinen kör är det också svårt att höra vad kunden säger. Men Rom byggdes ju inte på en dag, och det blir nog bra med tiden, säger Mikael Molander.

Elvira Sandström saknar närvaron av kollegorna som försvann till Volvohallen men ser också stora fördelar med förändringen.

– Vi kommer att få plats med många fler begagnade bilar inomhus nu. Det är verkligen bra, säger hon.

– Ja, nu slipper vi ut och skrapa is och skotta snö när kunderna vill provköra, säger Mikael.

Oavsett om kunderna vill titta på Volvo eller Renault, beställa reservdelar, köpa olja eller hämta bilen på verkstaden går de alla

numera in genom en och samma entré – den nya. Kunden som just kommer in ser lite villrådig ut. Han känner inte igen sig, men hjälpen är nära till hands. Det är bara några steg fram till den skinande vita receptionsdiskens där Josefin Jonsson och Sofie Lundmark från Servicecenter finns på plats.

– Eh...reservdelar?
– Då har du kommit rätt, säger Josefin och ler.

Det finns en poäng med att Josefin eller någon av hennes kollegor står just här. Med

“Invigningsveckan liknar ingen vanlig vecka. Klockan två bjuder Bilbolagets vd Ylva Andersson på tårta, något som försäljningschef Fredrik Hedvall verkligen tycker att personalen är värd.”

servicemarknadspersonalen i samma hus som bilförsäljningen finns det fler personer som kan ta hand om kunderna.

– Här träffar vi betydligt fler kunder än tidigare, även sådana som vill titta på bil. Tanken är att vi ska välkomna dem om det inte finns en säljare ledig just då, och även få möjlighet att prata tjänster, säger Josefin.

ENTRÉN OCH RECEPTIONSDISKEN är navet i anläggningen. Till höger om den finns en liten butiksdelen och en kort korridor som

leder in till verkstaden. Går man istället till vänster kommer man så småningom in i den gamla bilhallen med Renault, Dacia och begagnade bilar. Den kund som behöver hyra bil ordnar det direkt vid disken där även personal från Hertz finns på plats. Det är mycket praktiskt, men känns ännu lite ovant för både personal och kunder.

Invigningsveckan liknar ingen vanlig vecka, och även idag är det lite extra festligt på jobbet. Klockan två bjuder Bilbolagets vd Ylva Andersson på tårta, något som

försäljningschefen Fredrik Hedvall verkligen tycker att personalen är värd.

– Både säljare och servicemarknadspersonal har haft en ansträngd situation under byggtiden. Trots all röra har de gjort ett mycket bra jobb. Det har varit över förväntan. Alla har också kämpat stenhårt i flera veckors tid för att fixa allt på bästa sätt inför invigningen. De har haft en fantastisk inställning och varit otroligt lojala. Det förtjänar de verkligen att höra allihop, säger Fredrik Hedvall. 📍

NU HAR BOEL SIN PLATS I ARKIVET

BOEL FAXING DRAR PÅ SIG arbetsrocken, sätter glasögonen på näsan och slår sig ner för att sortera vidare bland gamla foton, tidningar och dokument som hon hämtat från Persson Invests gamla arkiv på Bangårdsgatan. Boel gick i pension vid årsskiftet, men hon har en viktig uppgift att slutföra innan hon för gott lämnar företaget där hon arbetat som sekreterare i 42 år.

– Jag har tittat igenom allt, slängt massor och sorterar nu ut det som är av historiskt intresse och värt att spara. Foton och dokument ska skannas in och organiseras så att de går att hitta. Annat material ska katalogiseras. Det är ingen annan som kommer att göra detta, och jag tycker att det är viktigt att bevara företagets historia, säger Boel Faxing.

BOEL HADE GÅTT 1,5 år på sekreterarskola i Stockholm och jobbat ett år som säsongsanställd receptionist i Åre när hon 23 år gammal fick syn på en intressant platsannons. Sven och Olle Persson sökte en sekreterare. Hon träffade dem båda på anställningsintervjun och fick sedan jobbet som privatsekreterare åt företagsledaren Sven O. Persson och hans son.

– Jag efterträdde Karin Larsson som hade jobbat i 27 år. ”Oj, tänkte jag, det var förskräckligt länge”, säger Boel som nu har slagit rekordet med råge.

Boel behärskade stenografins ädla konst, skrev ut brev på en gammal Facit skrivmaskin och skötte en hel del bokföring åt ägarfamiljen. Varje månad skulle hon också se till att cirka 70 skogsarbetare fick sin lön.

Men tiderna förändrades, liksom Boels arbetsuppgifter. En dag som hon särskilt minns är när det första stora externa bolaget, Östersunds Bryggeri, skulle köpas.

– Jag klev upp tidigt. En advokat och jag skulle ställa i ordning alla dokument, det skulle vara klart till klockan tio. Det var spännande! Att förvärva ett företag i en helt annan bransch kändes stort och vågat, säger Boel.

EN ANNAN HÄNDELSE som gjorde djupt intryck var när Vinstandelsstiftelsen Årsringen presenterades vid koncernens 75-årsjubileum.

– Det var fantastiskt! Tänk att man ser en sådan tillgång i sin personal. Man har hört om jättestora koncerner och banker som premierar sina medarbetare, men inte ett företag som vårt. Jag tror att alla blev överraskade.

Boel Faxing fortsätter som frivillig arkivarie tills jobbet är klart. Så länge hon får styra sin tid och slipper att kliva upp tidigt på morgnarna är hon inte rädd för arbete.

Boels efterträdare tituleras fastighetsadministratör och heter Anna Nybond. Anna är 37 år och har tidigare arbetat på Deloitte.

JULAFTON RÄDDAD!

Ronny Bergsköld, mekaniker på Wist Last & Buss i Västerås:



I **VÄSTERÅS** med omnejd går livsmedelsbilarna i ständig skytteltrafik, vardag som helg. Både Ica och Coop har stora lager här, och lastbilarna kör oavbrutet för att fylla på i butikerna. När det är julhelg har de förstås ännu mer att göra. Aldrig åter väl folk så mycket mat som då.

Förra julen var det jag som hade jouren på verkstan. Naturligtvis hoppas man att det inte ska hända allt för mycket en sådan helg, men dagen före julafton fick jag ett samtal. En livsmedelsbil, som skulle köra hela helgen, hade fått turbohaveri och var nu på väg med bärgare till Wists verkstad.

Jag tyckte inte att det var någon större kris. Det var ju fortfarande vardag och en turbo skulle väl gå lätt att skramla fram. Vår stress kände nog chauffören när han tänkte på hur hyllorna snart skulle börja gapa tomma i affärerna.

I datorn kan jag kolla vad som finns i reservdelsväg hos alla återförsäljare i Sverige. Jag kunde snabbt konstatera att det inte fanns någon turbo på lager i hela Sverige. Enligt Volvo Action Service verkade det finnas en på ett ställe i Danmark, men för att vara helt

säker, måste de skicka dit en kille som verkligen kunde bekräfta att så var fallet. Nu var det så pass sent på dagen att hoppet om en ledig julafton började rinna ut i sanden. Det skulle nog bli till att skruva i alla fall medan familjen tittade på Kalle Anka.

MEN ÄVEN CHAUFFÖRENS hopp hade runnit ut. Han förstod att det inte skulle hinna bli någon körning på julafton, så han kontaktade sin arbetsgivare och meddelade att han måste ställa in. När ingen längre förväntade sig att chauffören skulle köra förrän på juldagen, kom saken i ett annat läge för alla inblandade. Jag fick fira julafton hemma med mina barn, och chauffören, som bodde i närheten, fick en bonusjulafton hemma hos sig. Bra var också att chauffören varit på väg till lagret när haveriet inträffade, så bilen var tom. Turbon kom upp med budbil från Danmark på juldagen och drygt 3 timmar senare var bilen körklar.

Det löste sig med andra ord väldigt bra för oss allihop. Man kan hoppas att det även löste sig ute i butikerna, och att det inte var någon stackare som blev utan sill på julbordet.

VOLVO FÖR ALLA FÖREN

VAD I ALL SIN DA'R gör en Amazon ute på fjället? Det naturliga svaret är förstås "Volvo – jag rullar!"

Det är vårvinter 1962. I bilen färdas fotografen Bengt Weilert och bilsäljaren Tore Göransson som på den tiden jobbade på Bilbolaget i Östersund. Den spektakulära färden i väglöst land har beställts av Volvo i PR-syfte.

TORE GÖRANSSON BERÄTTAR: Vi skulle köra på ves-selvägens hårt packade snö från landsvägen och upp till Storulvåns fjällstation, och fotografen skulle ta snygga bilder. Ursprungsplanen var att vi skulle köra ända upp till Sylarna, men natten före avfärd hade det varit ett hemskt väder. Det hade snöat och drivit igen så att knappt vesslan tog sig fram där uppe.

Den här dagen var i alla fall solig och fin. Dessutom hade vår bil utrustats med specialdäck för att klara färden. Två vinterdäck hade regummerats och försetts med extra kraftigt mönster för att ge ett riktigt bra grepp på snön. En blunder gjordes dock. Mönstret blev nämligen lite för grovt och fick för skarpa kanter. När det gick extra tungt för framvagnen i uppförsbackarna, skar däcken djupt ner i snön så att bilen fastnade. Vi fick ta hjälp av vesslan för att komma loss. Detta hände ett par gånger, men i det stora hela gick det bra och vi tog oss fram till stugan. Där åt vi lunch och sedan for vi tillbaka. Skidorna, som vi tagit med oss för säkerhets skull, behövde vi aldrig använda. Jag vet inte om Volvo publicerade bilderna någonstans, men det var i alla fall en rolig sak att vara med om.



Tore Göransson på väg upp mot Storulvåns fjällstation.

BENGT WEILERT

SÄLJANDETS NYA MJUKA

Att sälja bil med fokus på funktion och pris tillhör det förgångna. För att fånga samtidens bilköpare krävs nya kunskaper och en annan strategi. Bilbolagets säljskola ger medarbetarna nya verktyg för att lyckas på en tuff marknad.

TEXT MI EDVINSSON FOTO HARALD EDÉN

PERSONBILSMARKNADEN präglas idag av kraftig konkurrens. Skillnaderna mellan de fysiska produkterna är inte lika stora som förr, vilket leder till att säljargument kopplade till teknik och funktion inte längre räcker. Vid besöket i bilhallen är nutidens internetorienterade bilkunder dessutom ofta redan pålästa vad gäller både tekniska data och pris. Säljaren som av tradition har lagt tyngdpunkten på just detta måste nu hitta andra vägar för att göra affär. Och snabbt måste det gå.

– Kunden gör färre besök i bilhallen än förr. Det gäller att vara på tårna då. Tiden från fundering till beslut har också blivit kortare. Tidigare sa man att ett affärsförslag skulle följas upp inom 3 dygn. Idag handlar det om 24 timmar, säger Bilbolagets marknadschef Jörgen Sånglöf.



Forskning visar även att kundernas varumärkeslojalitet har minskat, vilket gör det ännu viktigare för bilföretagen att hitta konkurrensfördelar bortom själva bilen.

– Man köper inte en bil idag, man köper ett biläggande. Att privatleasing blir allt vanligare är ett tydligt exempel på det, säger Jörgen Sånglöf.

STUDIER SOM GJORTS visar att dagens bilkunder söker något mer än bara ett forskaffningsmedel. Viktigt är att bilen passar den egna personligheten, och de köper den produkt som de upplever ger det största värdet på ett personligt plan. Denna kunskap förändrar bilsäljarens spelplan. Att sälja blir lite trixigare eftersom ingen kund är den andra lik. Hur bra man är på att



Bilbolagets säljskola, som samtliga av Bilbolagets säljare ska genomgå, består av 5-6 kursdagar under 4 månaders tid. Utbildningen ska ge kunskaper om företagets historia, mål och visioner såväl som produkter, tjänster, försäkringar och liknande. Det sistnämnda för att kunna göra en så noggrann behovsanalys som möjligt. Mellan kurstillfällena ska de nya kunskaperna övas i vardagen.

– Det är svårt att träna när man som säljarna går match varje dag, men träna är precis det man behöver. Vid kurstillfällena får deltagarna möjlighet att öva praktiskt i rollspel, de får diskutera erfarenheter från sin vardag och reflektera tillsammans, säger Jörgen Sånglöf.

Efter genomgången utbildning sker exa-

”Kundens behov styrs dels av inkomst, men också av mjukare värden som miljöintresse och familjesituation”

förstå vad kunderna söker, och hur väl man lyckas infria dessa förväntningar, är därför avgörande i konkurrenssituationen. En nöjd kund är en lojal kund.

Enligt vetenskapliga teorier styrs kundens förväntningar av behov, önskningar och förutfattade meningar om produkten. Detta i sin tur påverkar värdet för kunden att köpa en viss bil. Ju fler valmöjligheter kunden har, desto viktigare blir det för säljaren att inte bara leva upp till kundens förväntningar, utan också att överträffa dem.

Kundens behov styrs dels av yttre faktorer som till exempel inkomst, men också av mjukare värden som miljöintresse och familjesituation. Ju fler faktorer som säl-

jaren kan väga in, desto enklare blir det att hjälpa kunden till beslut. Med dessa fakta på bordet blir det uppenbart att goda kundrelationer är viktigare än någonsin.

DE SENASTE ÅREN har Bilbolaget gjort en del förändringar i sin säljorganisation. Voly-men har ökat, men Jörgen Sånglöf såg att det fanns mer att göra för att ännu bättre kunna möta kundernas förväntningar. I syfte att ytterligare öka kundnöjdheten – och även sälja fler bilar – lät han skräddarsy en utbildning för Bilbolagets räkning.

– Säljarna behöver idag andra verktyg och förutsättningar för att lyckas, inte bara målstyrning, säger Jörgen Sånglöf.

mination i form av ett praktiskt prov och ett teoretiskt. Kraven för att bli godkänd är höga.

– De var så taggade inför examinationen att de valde studier på hotellrummet framför andra aktiviteter trots att vi var på resa. Jag är stolt över att ha så engagerade medarbetare, säger Jörgen Sånglöf om den grupp som nu är klar.

– Det är den bästa säljkurs jag har gått. Jag blev uppmärksam på sådant som jag har missat förut och som har gjort att kunden kanske inte har känt sig trygg. Att göra som vi lärt oss, ger absolut nöjdare kunder. Det är roligare att jobba också, säger deltagaren Marcus Häggqvist från Bilbolaget i Östersund.

KURIOSA FRÅN KONTORET

Efter att i decennier slagit fingertopparna fördärvade på mekaniska kolosser fick kontoristerna se tekniska nymodigheter avlösa varandra på arbetsplatsen. Maskinskrivandets ibland mariga konst förvandlades plötsligt till en barnlek. Ännu konstigare saker ägde rum utanför kontoret. Med betoning på konst.

TEXT MI EDVINSSON

Boel Faxing, pensionerad sekreterare: Utdöd kontorsteknik

”För att kopiera papper använde man en stencilapparat. Från början vevades den för hand, men sedan kom det eldrivna modeller.” (För den som aldrig har sett en stencilapparat kan berättas att texten skrevs på ett speciellt sorts papper, en stencil, varvid pappret perforerades. Papperet fästes på en vals i apparaten, och när valsen vevades runt trängde tryckfärg ut genom textens perforering och överfördes till kopieringspapperna.) ”Varje vecka skulle det skrivas stenciler på leveranserna, plus sammanställning av lager. Fort skulle det gå, och ibland var det mycket ändringar. Stencilerna gick lätt sönder, i synnerhet om man försökte rätta till något fel. Om det kom för mycket färg, kunde allting gå åt pepparn och man



Boel Faxing på kontoret 1995.



På 40 år har Gunhild och Boel hunnit uppleva en fantastisk utveckling av kontorsjobbet.

MI EDVINSSON

Boel Faxing, som var Sven O. Perssons privatsekreterare, var den första som fick skrivmaskin med raderband. Nu behövde hon inte längre gruva sig för att skriva årsredovisningarna!

”Det var alltid jag som skrev årsredovisningarna, och revisorn som skulle granska dem var petig! Ibland kunde han - bara för att jäklas, det är jag säker på! - ändra en liten futtig preposition eller ändelse i texten. När det inte fanns raderband blev jag då tvungen att skriva om alltihop. Grrr! Det fick nämligen inte finnas några fel och korrigeringar.”

Den elektriska skrivmaskinen utvecklades med utbytbara kulor för olika typsnitt - Boel var den enda på kontoret som

”Man matade in hålremsan i en tydare, slog numret till den som skulle ha meddelandet och så kom det ut på papper.”

fick göra om alltihop. Så småningom kom den första kopiatorn.”

”Telex fanns det ju också. För att skicka ett meddelande skrev man det först på telexprinterns tangentbord. Då kom det ut i form av en stansad hålremsa. Man matade in hålremsan i en tydare, slog numret till den som skulle ha meddelandet och så kom det ut på papper hos mottagaren.”

Efter Telex kom den vanliga faxen som snart är utdöd den också. Borta är även den gamla telefonväxeln med alla sina sladdar som telefonisterna satt och pluggade in manuellt. ”Jag hjälpte till där ibland”, berättar Boel. ”Det var roligt, man fick ju prata med en massa olika människor. Den gamla telefonväxeln var bara för företaget

i Östersund. Idag är det en enda växel för koncernens alla företag i Sverige.” Boel kan konstatera att dagens teknik sparar oändligt mycket tid: ”Det som tog en vecka då, tar ungefär en dag nu.”

Boel Faxing och Gunhild Martinsson, pensionerad kontorist: Från skrivmaskin till dator

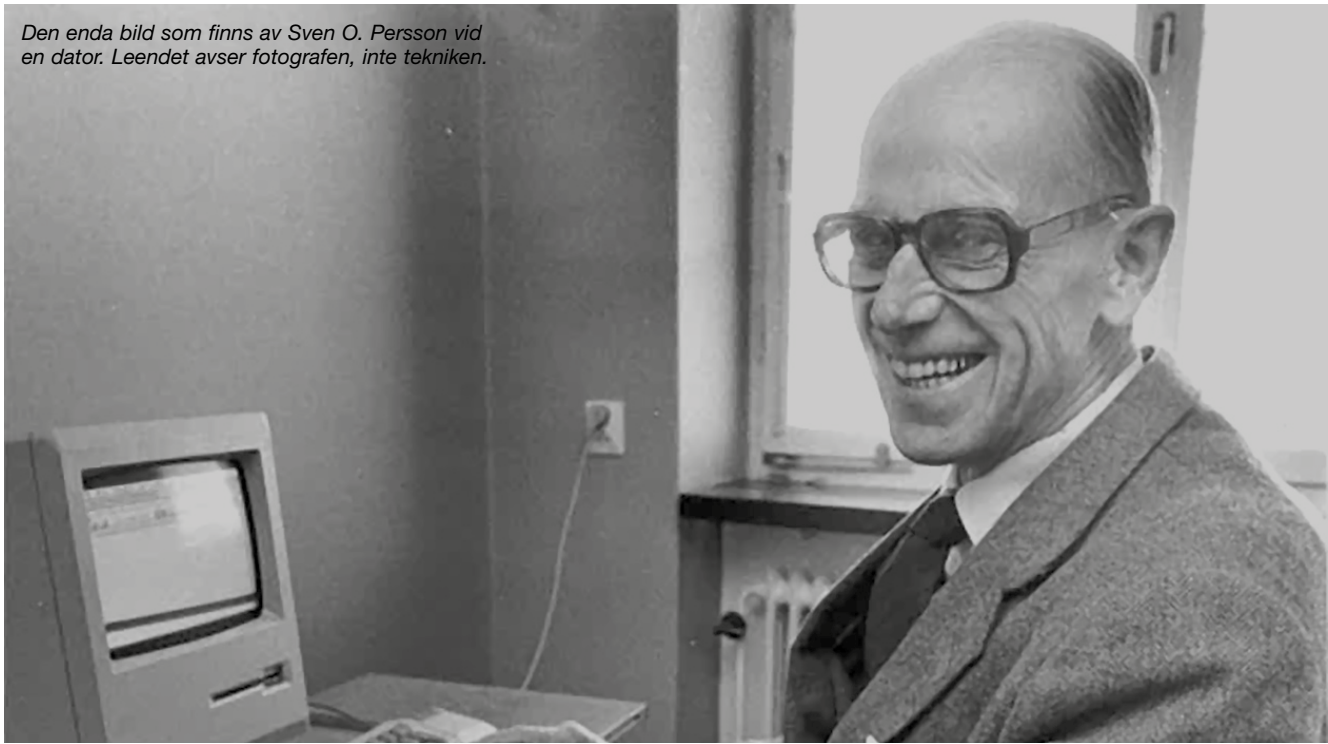
”På 70-talet var det skrivmaskin som gällde, först mekaniska, och sedan elektriska. På tiden var det jobbigt om man råkade skriva fel. Man hade en hård kautschuk att sudda med, men det syntes att man korrigerat och blev inte snyggt. När det kom raderband till skrivmaskinerna var det rena revolutionen”, säger Gunhild.

hade en sådan - och i början av 80-talet kom ordbehandlingsmaskinerna. Ordbehandlingsmaskinen var som en dator med endast Wordfunktion.

”Ordbehandlaren sparade oändligt mycket tid”, säger Boel. ”Sen kom de vanliga datorerna i slutet av 80-talet (måste det väl ha varit?) med redovisningsprogram och sådant.”

”Det här med redovisning blev som ett nytt jobb då, det blev ju något helt annorlunda”, säger Gunhild.

Gunnar Johansson, medlem av ägarfamiljen: Datorisering i motvind
”Innan jag började arbeta åt företaget i Östersund på 1970-talet hade jag varit revi-



Den enda bild som finns av Sven O. Persson vid en dator. Leendet avser fotografen, inte tekniken.

“Jag såg mycket som skulle kunna bli effektivare om man bara tog tekniken till hjälp. Men det blev datorisering i motvind! Sven O. var starkt emot, och han hade sina skäl.”

sor på ett par datoriserade företag. Jag såg mycket som skulle kunna bli effektivare och bättre i Persson Invest om man bara tog tekniken till hjälp. Men det blev datorisering i motvind! Sven O. var starkt emot, och han hade sina skäl. Han hade nämligen köpt två traktorer till sågverken, och fakturan för dessa hade inte kommit förrän två år senare! När han ringde och undrade vad det var för sätt att skicka fakturan så sent,

fick han till svar att de var hemskt ledsna för att det dröjt så, men att det berodde på datoriseringen...

Skärmens dragningskraft

”Den ekonomiska krisen i Sverige i början av 1990-talet drabbade även bilbranschen. Från ett år till ett annat minskade antalet sålda personbilar från 344 000 till 125 000. Det var kris! Folk måste gå, men säljarna

behövde vi ju varenda en. Lösningen blev att göra oss av med personal som tidigare skött försäkringar och pappersjobb och istället lära säljarna att klara dessa uppgifter. Det var i samband med detta som datoriseringen kom igång på allvar. Det var mycket som blev bra med denna förändring, men i början uppstod ett problem: Vissa av säljarna var så betagna av den ny-modiga tekniken att de fastnade vid datorn

och glömde alldeles bort sin kund! För att inte effektiviseringen skulle få motsatt effekt blev det till att möblera om och vända på skrivborden. Säljarna skulle åtminstone inte kunna sitta med ryggen mot kunderna. Trots åtgärden fanns det nog en och annan som hade svårt att slita sig från skärmen. Datorer var magi!”

Bob Persson berättar om en helt annan sorts konstfull teknik:

”Det var en fredagskväll i februari 2008. På Persson Invests kontor hade alla gjort helg och gått hem. Vinternatten sänkte sig stilla över Östersund och på parkeringsplatsen utanför Bilbolaget var det tyst och tomt. Mitt i natten, när hela Odensskog låg öde, började det plötsligt hända saker utanför Bilbolagets lokaler. En bil kom körande. Några män klev ur och började skotta ihop en snöhög som sträckte sig uppåt handloven på skulpturen Tors Hammare.

De packade snön med sina skyfflar och hade snart skapat ramp med lagom lutning. Ena änden av ett 300 meter långt rep knöts fast vid bilen. Den andra änden greppades av en våghalsig man på snowboard. Det var ingen mindre än snowboardproffset Jonathan Nilsson som gjorde sig redo för en luftfärd. Bilen accelererade. Jonathan Nilsson, som tolkade efter bilen, styrde i full fart upp på rampen och gjorde ett trick under bilen. Fotografen Daniel Blom stod beredd med sin kamera och bilden hamnade bland annat på första sidan i surf-, skate- och snowboardmagasinet Transition samt i vår årsredovisning.”



Snowboardåkaren Jonathan Nilsson på nattligt äventyr utanför Bilbolaget 2008.

DANIEL BLOM

PREMIEREGN**OVER** NORGE

Fire av fire mulige. Det ble full pott for Wist når Volvo delte ut de norske prisene. Bjørn Hellem er meget stolt av sine norske kolleger. Han mener også at Norge kan ha en enklere match enn Sverige når det gjelder å tilfredsstille kundene.

TEXT MI EDVINSSON FOTO VOLVO

UTMERKELSENE haglet over norske Wist Last & Buss når det var klart for prisutdeling ved Volvos nordiske VD-konferanse. Bjørn Hellem, leder i Wist Norge, måtte gå opp og ned på scenen for å hente diplomer i en slik omfatning at det var fare for treningssmerter dagen etter.

– Det var selvfølgelig morsomt både første og andre gangen, men deretter begynte det å bli pinlig. Dessuten skulle det jo skåles etter hver pris, så det ble nesten litt tøft for dem som satt ved vårt bord, sier Bjørn.

AT DET SKULLE BLI så mange priser hadde han aldri trodd. Det viste seg til og med komplisert å finne ut hvor mange priser det faktisk var. Noen hevdet bestemt at den norske bedriftslederen hadde blitt ropt opp på scenen fem ganger. Selv var Bjørn usikker. Han hadde i alle fall bare fire diplomer med seg hjem. Diplomene hadde han lagt



Bjørn Hellem (2:a fra venstre) på scenen – igjen! Alle disse diplomer...

under sin stol, og det var utenkelig at noen av dem hadde forsvunnet.

Etter litt research kunne det konstateres at Wist Last & Buss AS hadde vunnet følgende av 2014 års Volvopriser:

- Norges vinner størst økning markedsandel
- Beste Norske forhandler i kundetilfredsstillelse
- Årets Norske bussforhandler
- Beste Norske verksted i kundetilfredsstillelse (Mo i Rana)

MYSTERIET OM DEN femte oppkallingen ble det klarhet i også etter hvert: Wist Last & Buss AS hadde også blitt nominert til den nye nordiske prisen Transport Solutions, men seieren gikk til slutt til en svensk forhandler.

– Jeg er veldig stolt over at alle kolleger vet at fornøyde kunder er en forutsetning for fremgang, sier Bjørn.

I følge Bjørn Hellem handler det ikke om noen stor og tung vitenskap for å gjøre kundene fornøyd. I tillegg til lyst og glede over å kunne løse kundenes problem behøves bare litt enkel hverdagspsykologi.

– Nesten alle kunder som ringer oss er personer som har et problem. Vi må gi dem hva de har behov for i øyeblikket: oppmerksomhet og trygghet, sier Bjørn.

I blant kan det være enklere å gjøre kundene fornøyd på et mindre anlegg.

– Ved en mindre avdeling kan det være at man engasjerer seg i større grad. Ofte følger noen med sjåføren ut umiddelbart, ser, lytter og skaper en trygghet for at noe blir gjort så raskt som mulig, sier Bjørn.

På en liten plass kjenner ofte folk hverandre bedre og man er vant til å hjelpes ad.



“Jeg er veldig stolt over at alle kolleger vet at fornøyde kunder er en forutsetning for fremgang, sier Bjørn.”

Ingen skygge skal falle over svenske Wist Last & Buss. De svenske anleggene har også jevnt over høy kundetilfredsstillelse, selv om tallene ikke aspirerte til en førsteplass denne gangen. Bjørns personlige teori er at svenske Volvoforhandlere må kjempe hardere enn de norske for å gjøre sine kunder like fornøyd.

– Svensker har en meget høy serviceinnstilling. Jeg tror at svenske Volvokunder helt enkelt er bortskjemt med bra service og derfor stiller svært høye krav. Jeg tror at man som Volvokunde forventer seg mere av et anlegg i Volvo's hjemland enn hva man gjør i andre land, sier Bjørn Hellem. 🇳🇴

B



SKOGKARTAN FÖRÄNDRAS

PI SKOG HAR NYLIGEN köpt ett skogsskifte på 1700 hektar mellan Bydalen och Gräftåvalen. Den totala skogsarealen är dock oförändrad då ungefär lika många hektar har sålts. Bolagets strävan är att avyttra små isolerade skiften och köpa sådana som gränsar till befintligt innehav. Mindre av öar, och mer av kontinent, är en strategi som är kostnadseffektiv ur skogsbrukssynpunkt.

BLI LITE VILD I SOMMAR!

Persson Invests skogar är fulla av fåglar och vilda djur. I våra bekväma gömslen har du chans att komma dem riktigt nära och kanske fotografera din första björn. Läs mer om vårt vildmarkskoncept på www.wildjamtland.com. Som personal betalar du 500 kr/ person och dygn eller 1250 kr för ett helt gömsle med plats för 4-5 personer (självkostnadspris).

Boka via Anna Nybond, tfn 063- 574106,
anna.nybond@piskog.com
 Erbjudandet gäller sommaren 2015.



WILD JÄMTLAND®

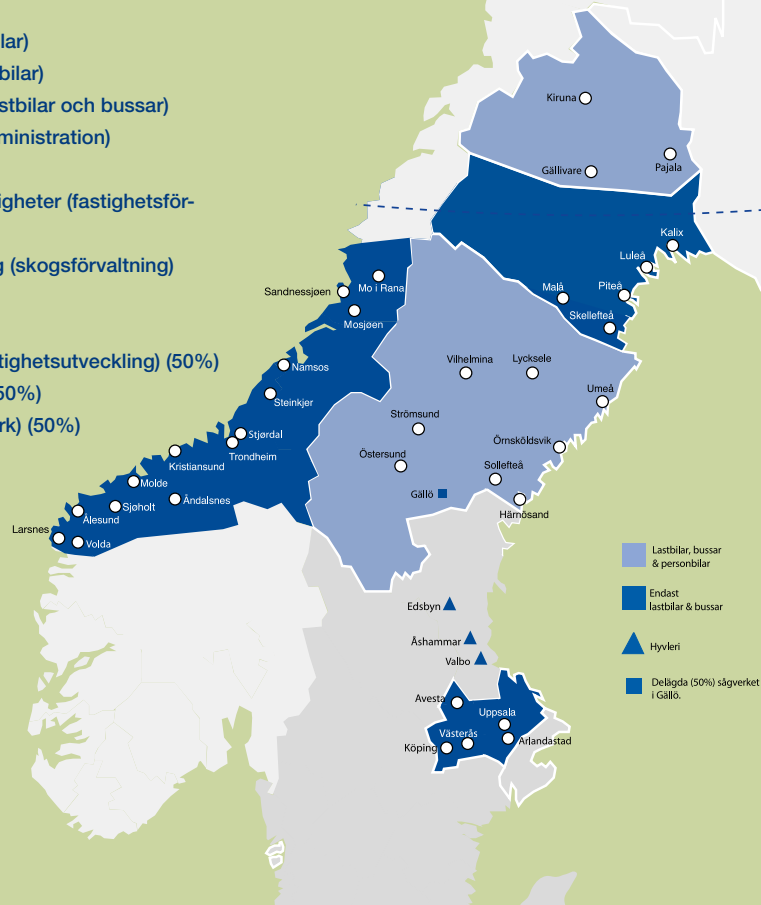
PERSSON INVEST är ett familjeägt aktiebolag med huvudkontor i Östersund. Företaget har 980 medarbetare och bedriver verksamheter i Skandinavien från Mälardalen till Treriksröset.

DOTTERBOLAG

Bilbolaget (personbilar)
 Eriksson Bil (personbilar)
 Wist Last & Buss (lastbilar och bussar)
 Ekonomipartner (administration)
 Valbo Trä (hyvlerier)
 Persson Invest Fastigheter (fastighetsförvaltning)
 Persson Invest Skog (skogsförvaltning)

INTRESSEBOLAG

NHP Östersund (fastighetsutveckling) (50%)
 JP Vind (vindkraft) (50%)
 Gällö Timber (sågverk) (50%)



Varje företag i koncernen har sina egna historier. Har du en bra anekdot eller kanske ett lyssande exempel på hur ni gjorde en kund riktigt nöjd på just din arbetsplats?

Mejla till historier@perssoninvest.se, skicka ett brev till Personalens adress (se sid. 3) eller ring redaktören på 073-182 56 62 och tipsa!