

Nye styremedlemmer i ASA-selskaper

Nos Clearing

- Johan Herman Wildenvey Michelet
- Gaute Simen Gravir

Aberdeen Eiendomsfond Norden/Baltikum

- Inger Beate Svenneby Herland

- John Einar Høsteland

DnB NOR Eiendomsinvest I

- Anne-Marie Erdal

Polydisplay

- Kari Fredriksen

Acta Kapitalforvaltning

- Geir Inge Solberg
- Ellen Susanne Math Henriksen

SEB Privatbanken

- Merete Haugli
- Jørn Terje Viken



FOKUS: Erik Grefberg inne i en av maskinene som Philips Medical Systems nå selger 5 prosent mer effektivt.

FOTO: SELSKAPET

Fikk klarere røntgensyn

Halvannet år med fokus på nøkkelt kunder begynner å gi resultater for Philips Healthcare Norden.

– Én sak er å kunne KAM i teorien, noe ganske annet er å implementere det i praksis, sier Erik Grefberg.

Han er nordisk sjef for Philips Healthcare, som produserer og selger avanserte røntgenmaskiner og tilsvarende utstyr til sykehus og private helseforetak.

Da Grefberg fikk jobben for halvannet år siden, gjorde han Key Account Management til et sentralt omleggingsprosjekt. Resultater måles jevnlig etter fire parametre, og foreløpig har Grefberg sett bedret intern effektivitet, mer fornøyde kunder og stigende marginer.

– Omsetningen per ansatt er økt med over 5 prosent samtidig som vi har beholdt våre markedsandeler. I servicevirksomheten, som utgjør rundt en firedel av den nordiske omsetningen på vel en milliard, er marginene opp tre prosentpoeng, forteller han.

Statistikk-støt

– Vi begynte med å gå igjennom 10-12 år med salgs- og avtalehistorikk, sier Grefberg.

Kundene ble vurdert etter lønnsomhet, lojalitet, omsetning og et par andre kriterier.

Rundt 25 prosent av kundemasen skilte seg ut, og så ble disse gjennomgått i en workshop sammen

med KAM-teamene.

– Selgerne kunne jo mye om kundene utover de tørre tallene. Dette måtte også inn i miksen, og ga samtidig økt eierskap gjennom at teamene selv fikk være med på å velge ut de viktigste kundene heller enn å få dette tredd ned over hodet, sier han.

Denne gjennomgangen tilførte ytterligere ett segmenteringsnivå; kunder hvor Philips skal kjempe for å beholde sin andel av omsetningen, og kunder hvor fokus legges på å øke den.

Fellesløft

Grefberg understreker at KAM-arbeid ikke må være noe sololøp for salgsvdelingen.

– Dette berører også regnskap, ordremottak, call-senter og flere andre funksjoner. For å lykkes, må man skape en samarbeidsånd som koordinerer alle elementene som omfattes av strategien, sier han.

Alle avdelinger har derfor vært pålagt å utarbeide planer og tiltak i forhold til den enkelte kunde, og dette har det vært jevnlig oppfølging på.

Alt dette har selvsagt ikke skjedd helt uten sverdslag. Noe av det vanskeligste har vært å forstå at det å prioritere noen kunder må innebære en nedprioritering av andre.

– Det er en helt naturlig, kulturell motstand mot forandring i enhver organisasjon. Dersom man ikke følger arbeidet opp på en grundig måte, vil man ikke få de ønskede resultatene, sier Grefberg.

Omsetningen per ansatt er økt med over 5 prosent samtidig som vi har beholdt våre markedsandeler

NORDISK SJEF FOR PHILIPS HEALTHCARE ERIK GREFBERG

Svenskene bedre enn nordmenn

Ledere vil ikke klatre, viser barometer

Høyere lønn er en dårlig motivasjonsfaktor for svenske ledere.

Ledere er ikke så karrieresugne som man skulle tro, viser sjefsbarometeret fra den svenske organisasjonen Ledarna, gjengitt av nettstedet Chef.

Av 1.100 ledere som ble spurt om hvordan de ønsket sin fremtid ville 56 prosent beholde sin nåvæ-

rende sjefsstilling. Bare en tredjedel ønsket å klatre til en høyere posisjon.

For krevende

– Mange har inntrykk av at en høyere lederstilling er for krevende. Vi tror at arbeidsgivere i dag må endre arbeidsvilkårene for sjefene, slik at de kan trekke til seg personer til høyere lederstillinger i fremtiden, sier Annika Elias, leder

for organisasjonen Ledarna.

Det sjefene helst vil ha er ikke høyere lønn, men balanse i livet. De ønsker seg i stedet fleksible arbeidstider, tydeligere sjefsoppgaver, mulighet til å jobbe fra andre steder. Dernest vil de ha større muligheter til å delegerer, og de ønsker seg trening på jobben. Helt til slutt vil de ha en real lønn for den oppgaven de gjør, skriver det svenske nettstedet Chef.

FA