



FYLL TANKEN. Varför inte en frukost, lunch eller fika medan du väntar på bilen? På Upplands Motor i Akalla är gratis kaffe till kunderna en självklar del i servicetänket.

Massage och ett

Bilverkstaden lockar kunder med latte, lyx och 21 språk

Hur sticker man ut i en bransch där många satsar på samma sak – att sälja och serva bilar? Genom maxad service, förstås.

– Det vi sysslar med är inte rymdvetenskap, ändå är det ingen som kopierar oss, säger vd Per Rosén. AV CAROLINE ENGVALL FOTO: ULF BERGLUND

»Om du får vänta mer än tio minuter bjuder vi på full tank.« Den kaxiga skylten möter kunderna på Upplands Motor i Akalla, strax utanför Stockholm.

– Fick du vänta länge? undrar vd Per Rosén när rulltrappan tar oss från en öppen verkstad, förbi kafé och lektrum för de minsta.

Få får vänta så länge att Upplands Motor behöver fylla på deras bensintankar. Det är nämligen hela affärsidén – total service.

Per Rosén började som

vd för Upplands Motor år 2000. Då var bilbranschen lika rak och enkelspårig som E4:an, som rusar förbi utanför fönstret. Det enda det gick att konkurrera med var priset. I övrigt gjorde alla likadant.

– Och i bilbranschen är marginalerna så små att det är svårt att vara billigast, säger Per Rosén när vi sätter oss på hans kvällsoliga kontor ett par trappor upp.

Så varför inte hämta inspiration från restaurangbranschen?

– I restauranger som har öppna kök upplever jag maten som godare. Många kunder som jag visar runt säger: »Det är så bra med öppen verkstad, då kan ni inte fuska.« Det vill vi givetvis inte, men det säger en del om upplevelsen. Kockar i öppna kök kan steka dåliga köttbitar, men det tror man inte. Det är upplevelsen som räknas, säger Per Rosén.

Bilservice – på 21 språk

Utanför bilhallens fönster rusar bråttomtrafiken förbi

på motorvägen, men inomhus är det lugnt. Knatter från en kaffemaskin är det enda som hörs, förutom spridda samtal från kunder som tar en fika i väntan på att få hämta sina bilar.

Sådan service får man nämligen här: frukost, fika, lunch, gymbesök medan bilen servas, massage eller fotvård om det är onsdag, gratis skjuts till golfbanan intill om det är fredag.

– Kunderna blir lite förvånade över denna service. Det var lite trögstartat i början,

men nu vågar allt fler prova, säger Michael Andersson, som är personlig servicetekniker i Volvoverkstaden.

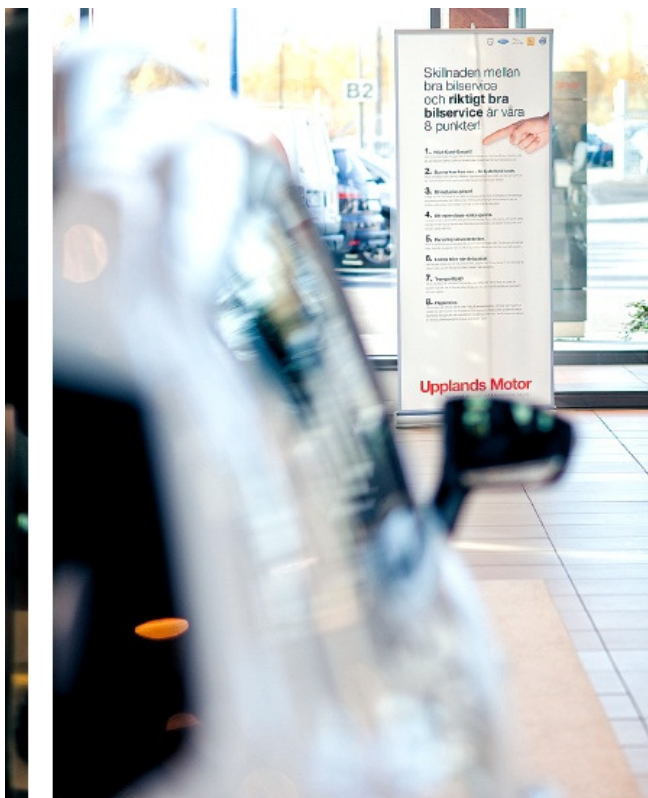
Att vara personlig servicetekniker betyder att han har hand om ett helt ärende – från det att kunden bokar tid tills bilen är servad och klar. På 21 språk.

Ja, Michael Andersson talar givetvis inte allihop, men ambitionen är att de flesta kunder ska kunna bli bemötta på sina modersmål. Det är bara att peka på sin flagga i receptionen så kommer en anställd som talar språket och tolkar.

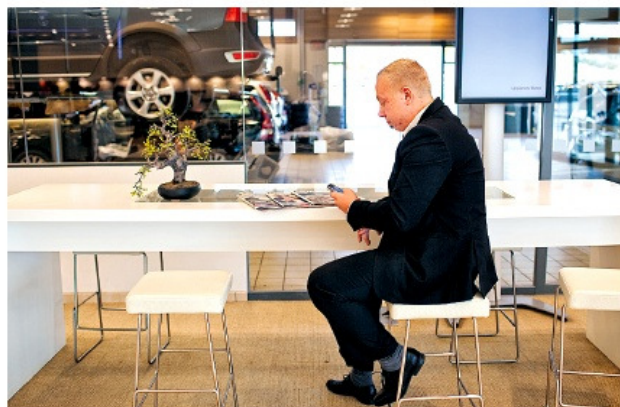
Service kan vara svårt

Per Rosén berättar hur Upplands Motor jobbar med idéer:

– Det svåra är inte att hitta på idéer, det svåra är



ÖPPENHET. Upplands Motor har öppet mellan bilhall och verkstad, så att kunden kan se vad mekanikern gör.



NÖJD. »Besöket i det stora hela var väldigt bra. De har väldigt fina lokaler som får en att trivas. Väntetiden var trettio minuter precis som avtalat på ett däckbyte«, säger kunden Alexander Nilsen.

olja, tack!

att få det att funka på ett bra sätt. Att serva en bil är enkelt, men att få kunden att uppleva service är svårare. Vi har tränat på att hälsa, att hålla kvar blicken tillräckligt länge för att lägga märke till personens ögonfärg.

– Vi hade också en stor utmaning i vår första idé, att kunderna skulle få vänta kvar medan vi servade bilen. När vi hade kört den första veckan upptäckte vi en del problem. Personalen hann ingen fika eller lunch, kunder väntade hela tiden. Åtta timmars jobb blev nio. Nu har vi lagt schemat så att första kunden är en vänta-på-bilen-kund, nästa är en lämna-bilen-kund. Att vi tar emot kunder under hela dagen betyder också att vi inte får alla kunder i kö på morgo-

OM SERVICE

»Att serva en bil kan många göra, men vi vill också ge våra kunder service i toppklass. Hos oss betyder det allt från att vi hälsar på alla kunder, till att vi bjuder på frukost eller lunch medan bilen är på verkstaden.«

PER ROSÉN, VD, UPPLANDS MOTOR

nen, det är därför vi förs lova högst tio minuters väntetid.

»Tänk inte pengar!«
För tio år sedan byggde man om bilhallen så den blev snygg och fräsch – men verkstaden var fortfarande ett svart hål.

– För att leverera kundservice måste man ha balans mellan arbetsgrupperna. En grupp kan inte dra sig i slipsen och en annan jobba i en mörk verkstad, säger Per Rosén.

Därför fick verkstadsarbetarna i uppdrag att skapa den perfekta arbetsplatsen. Det tog ett tag – sedan kom de med ett förslag. Per Rosén rev det. Det innehöll för många punkter som skulle spara pengar. Nya order: Tänk inte pengar! Skapa den perfekta verkstaden! Ett nytt förslag kom. I slutänden tog vdn inte bort någonting.

Den gängse bilden av bilverkstäder är att det är svart

VÄND!

Reportaget fortsätter



FÖR LÄTT. »I den här branschen finns många som säljer bilar, men om du kan bli unik på att skicka en enkel bokningsbekräftelse är det inte konkurrens på riktigt«, säger Upplands Motors vd Per Rosén.



TOPPFART. Max tio minuters väntetid när du kommer med din bil – annars bjuder Upplands Motor på en full tank.



VALFRIHET. Vid bokningstillfället bestämmer kunden vilket klockslag som han eller hon vill lämna bilen, därför blir väntetiderna aldrig långa. Internetkaféet är ett bra tidsfördriv.

att komma fram på telefon, hopplöst att hitta en parkering, kö, opersonligt när man kommer fram till disken och bara är ett registreringsnummer. Sedan åker bilen in i ett svart verkstadshål och du får ta dig därifrån bäst du vill, innan du på eftermiddagen får en obegriplig faktura och lämnas att leta upp bilen.

– Det är en tjänst som upplevs negativt rakt igenom, det säljer inte. Jag tror inte att vi var ett dugg bättre än andra för tio år sedan.

Lätt och säkert

Egentligen är service ingen avancerad kunskap, säger Per

»Man kan sträva efter att bli bättre, men perfekt? Det kan vi glömma. Tror man det har man tappat självkritiken«

Rosén och Michael Andersson. De ger exemplet att sortera kunderna efter namn i stället för registreringsnummer.

– Det är lättare för kunderna att komma ihåg sina namn än sina bilnummer, det sparar tid. Det är också bättre säkerhetsmässigt.

Kunden kan inte bara rabbla ett registreringsnummer och få ut en bil, säger Per Rosén.

Synlig chef och kunder i kö

För att få med sig personalen i stora förändringar menar Per Rosén att det är viktigt att chefen är synlig.

– Det är väldigt lätt att

som chef hamna på en piedestal, det svåra är att inte vara där, att verkligen ta sig ner på golvet. Det får man jobba för. Det här går inte om vi inte gör det tillsammans, säger han.

Just nu tampus företaget med det angenäma problemet att ha för stort kundtryck, och inför ett kvällspass för däckbyten och service för att hinna med. Men Per Rosén blir aldrig nöjd, trots att kunderna knackar på dörren:

– Inget blir någonsin komplett. Man kan sträva efter att bli bättre, men perfekt? Det kan vi glömma. Tror man det har man tappat självkritiken.

Fakta Upplands Motor i siffror

- 330 anställda.
- 16 000 kvadratmeter/ anläggning i Akalla och Uppsala.
- 60 procent väljer att vänta medan bilen servas i Akalla (färre i Uppsala).
- 1,7 miljarder i omsättning under 2009, jämnt fördelat mellan Akalla och Uppsala.