

”Mod bedre tider”

”Mod **og** bedre tider”

Erfaringer

Kort om min baggrund

Områder hvor der findes forbedringspotentialer

Tips

Indlæg ved Customer Service Director Nordic

Jesper Skjødt, Diversey

Kort om min baggrund og erfaringer



Uddannelse

- Speditør, HD (U)

Ansættelser

- Transportbranchen i forskellige ledende stillinger
- Produktionsvirksomheder som intern konsulent

Erfaring fra branchen

- Chauffør, national distribution og eksport
- Opstart, drift og optimering af egen vognmandsvirksomhed
21 biler, datterselskaber i Luxembourg og Tyskland
- Selvstændig indenfor transport, logistik- og procesudvikling
- Udlejning af udstillingstrailere – Event Carrier A/S

Hvad er ideen.....?



-At forbedre vore kunders konkurrenceevne ved at realisere store besparelser og procesforbedringer i forsyningskæden

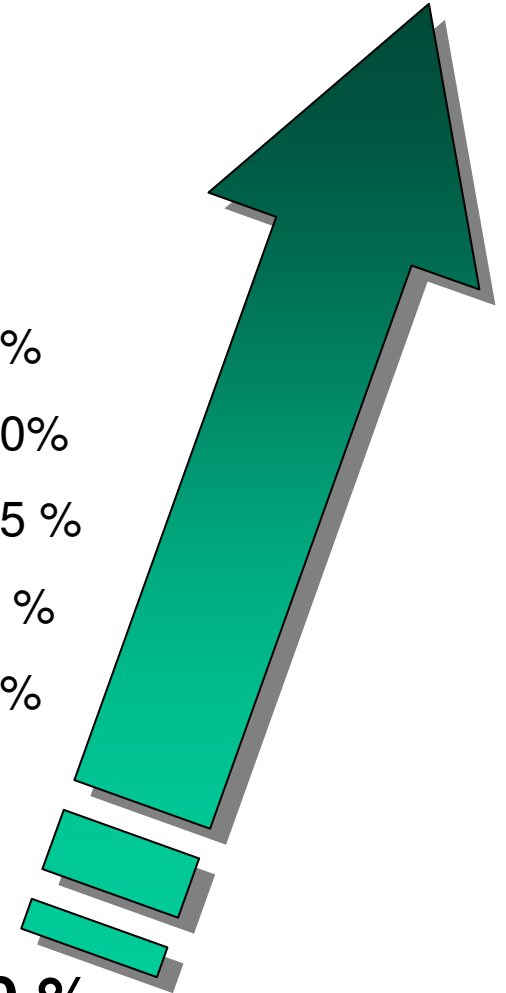
Hvad er missionen ?

***At
Kortlægge,
Udvikle,
Kommunikere og
Gennemføre –***

procesforbedringer i samarbejde med den øverste ledelse og gennem dennes medarbejdere.

Områder hvor der traditionelt findes store forbedringspotentialer hos jeres kunder

✓ Logistik og serviceydelser	5%
✓ Forbedret servicekvalitet	5%
✓ Disciplinering af kunder	5-10%
✓ Lager og kapitalbinding	10-30%
✓ Overdrevne processer - nice to have / need to..	15-25 %
✓ Værdikæde- og procesforbedringer	5-10 %
✓ Tarif fordele	5-25%
✓ Samlet besparelspotentiale	<u>20-30 %</u>



Hvordan møder du fremtidens krav ?– et par tips som forbedrer dine muligheder

Faser i et typisk kundeforløb

- Foranalyse
- Besvarelse af udbudsmateriale
- Forhandling
- Kontraktudarbejdelse
- Implementering
- Forbedringer i kontrakten løbetid

Hvordan møder du fremtidens krav ?— et par tips
som forbedrer dine muligheder

Foranalyse

- Bidrag til indsamling af data
- Gå i dialog med din kunde (eller konsulenten) i stedet for at spænde ben og spille "Tude-Marie"
- Spil med åbne kort og bidrag til en god proces

Hvordan møder du fremtidens krav ?— et par tips
som forbedrer dine muligheder

Besvarelse af udbudsmateriale

- Besvar materialet så præcist som muligt
- Spørg konsulenterne – konstruktivt - hvis noget er uklart
- Overholdelse af tidsfrister
- Opbyg relationer allerede nu gennem positiv dialog
- Sælg dit produkt så man får lyst til at høre mere!

Hvordan møder du fremtidens krav ?– et par tips som forbedrer dine muligheder

Forhandling

- Lav konsekvensberegninger og brug sendingsdata
- Glem følelser (specielt råd til eksisterende leverandører) og vær factsbaseret
- Værdiansæt dine ekstra serviceydelser og fremhæv disse i forhandlingen
- Vær kreativ – har du nogle andre produkter, som ville være bedre for kunden – og præsenter det ordentligt
- Husk at sige ”nej tak” - hvis du ikke kan være med. Du skal kende din smertegrænse

Hvordan møder du fremtidens krav ?— et par tips som forbedrer dine muligheder

Kontraktudarbejdelse

- Sørg for at få en lang kontrakt med et fair opsigelsesvarsel
- Tilsikre at der på variable (Valutakurs, Olie tillæg, Miljøzone, Maut) er aftalt modeller som håndterer udsving
- Sørg for at din kunde forpligter sig til at udvikle sig sammen med dig undervejs
- - og hvis du skal ud at købe specialgrej for at løse opgaven – så er det rart at have en salgsoption ved brud på kontrakt

Hvordan møder du fremtidens krav ?— et par tips som forbedrer dine muligheder

Implementering

- Lav en god implementeringsplan, med milepæle, actionplaner, og udpeg ansvarlig som er trænet i at gennemføre projekter
- Brug tid og penge på at danne relationer på operationelt niveau
- Etabler tætte IT relationer og stræb efter høj automatisering af afregning, fakturacheck og betaling (Consignor ell lign)
- Sørg for at alle i organisationen kender opgaven til bunds
- Udarbejd gode standarder (SOP) og checklister som sikrer at alle rutiner og processer er beskrevet, accepteret og trænet

Hvordan møder du fremtidens krav ?— et par tips som forbedrer dine muligheder

Forbedringer i kontrakten løbetid

- Lav efterkalkulation !
- Opbyg relationer
- Gennemfør udviklingsprojekter
- Benyt besparelsesbudgetter og dokumenter forbedringer som I i fællesskab har fundet
- Etabler KPI målinger på månedsniveau og indfør en "løbende forbedringskultur"
- Udfør korrigerende og forebyggende handlinger
- Gør det nemt at klage og vær hurtig til at løse afvigelser/fejl
- Afvikl kundearrangementet hvis der ikke er positiv DB !

Hvis I kan det.....

Så får I mere tilfredse kunder !

- Og tilfredse kunder – bliver loyale kunder
- Og loyale kunder – køber igen
- Og genkøb = bundlinje

Og så holder I konsulentten fra fadet 😊😊 - lidt længere

Tak for i dag !

SCOUT
LOGISTICS

Anders Nygaard
Indehaver - HD(U) (BSc)

SCOUT
LOGISTICS

tlf.: +45 7564 8822
Mobil: +45 4010 2480
E-mail: any@scoutlogistics.dk
www: www.scoutlogistics.dk