

PEP RESULTATER

PEP - GJØR DET NÅ!

IBT - WEB

Grøn-Hansen Butikkinnredninger AS:

- PEP gir gode resultater

Grøn-Hansen Butikkinnredninger AS satser sterkt på Total kvalitetsledelse (TKL). PEP er et viktig verktøy for å integrere prosessen i hele organisasjonen.

En undersøkelse utført av MMI viser at bare syv prosent av norske bedrifter praktiserer TKL. Til gjengjeld kan de bedriftene som gjør det vise til gode resultater. Grøn-Hansen Butikkinnredninger AS (GHB) er en foregangsbedrift i så måte, og administrerende direktør, Morten Grøn-Hansen, er svært godt fornøyd med de resultatene de har oppnådd.

- Da vi innførte TKL som en del av vår ledelsesfilosofi tok vi samtidig i bruk PEP som verktøy for å forsterke elementer i TKL hos de ansatte. Det er en målsetning hos oss å ha medarbeidere med høy faglig kompetanse i alle ledd, og en bedriftskultur som oppmuntrer til personlig utvikling og engasjement i jobben.

- Alle ansatte i GHB har gjennomgått vanlig firetrinns PEP med IBT-rådgiver Rolf Rygg, og jeg anser PEP for å være en vesentlig del av bedriftskulturen. PEP fungerer rett og slett godt, og konseptet er enkelt å forstå. Jeg opplever at PEP gir gode resultater raskt, noe som igjen stimulerer til økt innsats, sier Morten Grøn-Hansen. Han er også meget godt fornøyd med Rolf Rygg. - Rolf er godt likt blant våre ansatte og har en smidig måte å formidle konseptet på. Kvalitetsforbedringer

- Vi har bare praktisert PEP og TKL i to og et halvt år, men vi ser allerede klare kvalitetsforbedringer i alle ledd i organisasjonen. Noe av det viktigste ved PEP er at programmet har vært med på å skape en holdningsendring hos de ansatte: de arbeider mer effektivt enn tidligere, og de er mer bevisst på å levere kvalitetsarbeid, sier Morten Grøn-Hansen, som også har sørget for at det er blitt gjennomført

konkrete målinger for å synliggjøre gevinsten av TKL og PEP.

- Målingene viser at antallet kreditnotaer overfor kundene har gått ned, at vi får færre varer i retur og

forbedringer, sier Morten Grøn-Hansen. Alle skal gjennom PEP

(GHB) ble etablert i 1975 av Morten Grøn-Hansen og er i dag Norges ledende firma innenfor innredninger til faghandelen. Bedriften består av 42

årsverk og vil i år ha en omsetning på rundt 120 millioner kroner. GHB selger og monterer butikkinnredninger, lys, gulv, himlinger og utstyr til faghandlere over hele landet. I tillegg utvikler og selger de ideer, kunnskap og prosjektledelse. På kundelisten har de kjente navn som Varners, Dressmann, Brio, Elite Foto, Eurosko, Narvesen, ICA ekspress og Statoil, for å nevne noen.

- Det var Varnersgruppen som sterkt anbefalte oss å ta i bruk PEP. De hevdet at vi som leverandør ville tjene på å benytte samme system som

dem. at antallet reklamasjoner er blitt vesentlig lavere. I august i år gjennomførte vi også en spørreundersøkelse for å måle hvor tilfredse kundene våre er med oss. Vi vil gjennomføre en tilsvarende undersøkelse til neste år for å se om det er

- Alle nye medarbeidere hos oss skal gjennom PEP. I tillegg kjører vi hvert år et vedlikeholdsprogram, en såkalt brush-up, avslutter Morten Grøn-Hansen.



Fra ord til handling
PEP - GJØR DET NÅ!

IBT på web: <http://www.ibtgruppen.no> <http://www.ibt-pep.com>