

Enemærke og Petersen udvider markedsandele og fastholder rekordindtjening med øje for kundernes tilfredshed



Udfordringen

Skab en mere kundeorienteret virksomhed, lød beslutningen hos entreprenørselskabet Enemærke & Petersen. En beslutning, der blev yderligere aktualiseret af finanskrisen.

Beslutningen gik ud på, at den stille periode under krisen skulle bruges til at gøre virksomheden mere kundeorienteret.. Helt ned i de små ting, fx om beboerne får klar besked om, hvornår håndværkerne har brug for at få adgang til deres lejligheder, og om at håndværkerne så også overholder aftaler osv. Eller at man får afstemt beboernes, kundernes og håndværkernes forventninger til, hvad der skal laves og hvordan.

Løsningen

Udvikling af et integreret analysekoncept med gennemførelse af kunde-, beboer- og medarbejder- og lederanalyser, som giver alle medarbejdere en tilbagemelding på deres indsats.

Ideen er at synliggøre resultatet over for de medarbejdere, der har mulighed for at påvirke tingene. Derfor får de ansatte løbende informationer om status på arbejdet, herunder kundernes og beboernes tilfredshed.



Resultatet

Der ses en direkte sammenhæng mellem medarbejdernes loyalitet og engagement og kundernes loyalitet og engagement - og medarbejderne har ud fra den individuelle feedback været parate til at gøre en ekstra indsats, så kunderne får en bedre oplevelse.

På baggrund af de meget synlige resultater blev det hurtigt besluttet af fortsætte med indsatsen i de kommende år.

Konsulentprisen 2010

Projektet som kaldes "Den gode byggeoplevelse" vandt Dansk Industri og Dansk Management Råds Konsulentpris 2010 i kategorien Strategi og virksomhedsudvikling.

Konsulentprisens dommerkomité siger:

"SJP har leveret et afgørende bidrag til den strategiske proces hos Enemærke & Petersen, der er gået fra at være en produktionsorienteret virksomhed til en kundeorienteret virksomhed".

Flemming Poulfelt, Professor, CBS (Formand)

Bo Stærmose, Adm. direktør i Juliana A/S

Lars Rasmussen, Adm. direktør i Coloplast A/S

Lars Holte, Kommunaldirektør i Odsherred Kommune

Lisbeth Knudsen, Koncerndirektør, Det Berlingske Officin

Inge Mærkedahl, Direktør i Forsknings- og

Innovationsstyrelsen



**Enemærke &
Petersen a/s**