

Årets Framgångsstipendium

Lisa vände krisstämning till glädje och engagemang i jobbet

Lisa Ekströms ledarskap är en förening av starkt driv och ett stort hjärta, kryddad med en intensiv vilja att vinna. Med de ingredienserna lyckades hon förvandla Kundrelationer SAS Sverige till en attraktiv arbetsplats. Det gjorde henne också till vinnare av 2007 års Framgångsstipendium.

Scandinavian Airlines

Inga märkvärdiga koncept ur managementlitteraturen, inga specialprogram, inga stora gester. Däremot många timmars samtal för att lära känna medarbetarna, att förstå deras styrkor och svagheter, verkligen se varje individ och ge stöd och ställa krav på en och samma gång.

Dessutom en modern variant av våra förfäders stamsamhälle; skapa ritualer efter varje seger, dra iväg på gemensamma upplevelser och bygga en bank av gemensamma minnen.

Det är inget vanligt ledarskap Lisa Ekström belönas för när IHM Business School och Shortcut utsåg henne till vinnare av 2007 års Framgångsstipendium.

– Det var väldigt roligt att få stipendiet, jag ser det som en framgång för hela gruppen. Vi har gjort den här resan tillsammans, säger Lisa Ekström.

Hon är klädsamt blygsam när det kommer till priset. Lisa beskriver sig själv som en extremt tävlingsinriktad person. Därför smakar Framgångsstipendiet sött av seger för henne personligen. Samtidigt bygger hon sitt ledarskap på sin förmåga att förstå individerna i gruppen, "deras personliga kartbild", och ställa krav utifrån var och ens förutsättningar.

Skapa minnen

– Alla segrar vi haft har vi firat! Det är viktigt, menar Lisa, det stärker gemenskapen. En annan viktig faktor för sammanhållningen är gemensamma upplevelser och minnen.

Vi har gjort mycket tillsammans, allt från arbete direkt relaterat till att ge våra kunder ett proffsigt och snabbt svar på deras synpunkter till gemensam-



ma konferenser, besök på Skansen, skratkonsulter, clowner och friskvårdskon-sulter.

– Vi har haft skattjakt på Frösundavik och har lekt "Vem vill bli miljonär" med frågor som rör den egna verksamheten. Och vi har bilder från alla arrangemang och de sätter vi upp på väggen. Det hjälper oss att minnas allt roligt vi gjort tillsammans och bilderna ger en gemensam referens för gruppen. När besökare ser bildcollagen ("ni verkar ha mycket kul här!") bidrar det till att stärka gruppen.

En milstolpe i förändringsarbetet var en utbildning i service i Mercuri Internationals regi. Kursen satte fokus på HUR man arbetar med kunder. Lisa menar att många organisationer sätter allt ljus på VAD som ska utträttas, och mindre på hur det ska göras.

– Vi är duktiga på att ge utbildning i systemen, vad som ska fyllas i och när man ska trycka på enter – men hur vi uttrycker oss kan många gånger vara av betydligt större vikt.

Många på min avdelning hade aldrig fått utbildning i hur man bemöter en missnöjd kund och för mig känns det viktigt att ge personalen rätt förutsättningar för att lyckas – det är kanske det viktigaste, säger Lisa.

Kursen ledde till att gruppen fick verktyg och ett gemensamt språk för

att kunna arbeta på ett proffsigt sätt.

Efter 2,5 år på Customer Relations drar hon några slutsatser:

– För att driva igenom en förändring på kort tid måste man vara prestigelös. Du behöver våga ta hjälp av medarbetarna och inte tro att du behöver klara allt själv.

– Du måste också kunna samarbeta, vara flexibel och ha förmågan att hjälpa medarbetarna att finna sin motivation, och ge dem förutsättningar för att de ska lyckas i sitt arbete. Man behöver också vara tydlig med vad som förväntas, ställa krav och få medarbetarna att se vad de behöver bidra med till verksamheten.

– Sen behöver man vara envis och inte ge upp, ibland är det tufft och svårt och det underlättar om man kan se det som en utmaning, menar hon. Man behöver kunna for-

mulera sina önskningar så att mottagaren tar till sig budskapet, oavsett vem det är man pratar med.

Framgångsrikt arbete

Peter Viinapuu är vice VD i SAS Sverige och Lisa Ekströms chef. Han är säkert glad idag att han inte tvingade henne att gå på möten under de första två månaderna. Peter skriver att: Lisa har de senaste två åren mycket framgångsrikt drivit ett förändringsarbete som blivit en förebild för de övriga flygbolagen i SAS koncernen.

Han beskriver henne som rak, tydlig och modig med en förmåga att ta och ge utmaningar i organisationen. Dessutom har hon förmågan att läsa av olika personlighetstyper och locka fram varje individs egna drivkrafter.

– Och hon gör det med gott humör och mycket humor!

Juryns motivering

Bland 2 500 andra tävlande, som var och en skrivit ihop ett PM över sina meriter, sticker hon ut i terrängen som ett blomligt kaktusfikon, modigt, målmedvetet och näringsrikt.

Juryen har uttryckt saken på följande sätt:

"Lisa har visat prov på ett starkt interaktivt ledarskap som har fått medarbetarna att känna glädje, motivation och delaktighet. Lisas sätt att lösa utmaningen inom den enhet hon har ansvarat för på SAS har betydligt förbättrat affärskritiska nyckeltal, såsom svarstider, upplevelse av bemötande samt lösning av kundens problem.

Dessutom har enhetens framgångsresa haft positiv inverkan på hur andra enheter inom SAS arbetar och även inspirerat till nya kundlösningar."

Air France testar Biometri

Air France kommer att börja testa biometriska boarding-card för att spåra baggage. Det är en del i ambitionen att göra Charles de Gaulle till en av Europas ledande flygbolagshubbar.

Testerna kommer att genomföras på destinationen mellan Paris och Amsterdams terminal F1. Detta koppelas samman med Air Frances självbetjäningsautomater, online och mobilt checkin. Denna så kallade "hubway self-boarding technology" innebär att kunderna blir helt självgående och kan passera security utan att vänta.

Världens snabbaste check-in via Virgin

Nu i november lanserar Virgin Atlantic vad de själva säger är världens snabbaste check-in, och det sker på London Heathrow. Flygbolagets affärsresenärer kommer därmed att kunna passera genom terminalen på endast tio minuter.

Detta är möjligt genom att ett helt eget säkerhetsflöde öppnat, enbart för businessresenärer till Virgin Atlantic. Erbjudandet kallas The Upper Class Wing vilket ger denna kundgrupp ett snabbt flöde rakt in i hjärtat av terminal 3. Dessa passagerare checkar in i bilen (med hjälp av sin privatchaufför) på väg till flygplatsen där speciella värddar välkomnar och slutför formaliteterna före passagen genom fast track.

Senare i år lanserar bolaget ytterligare fast-track för sina Premium Economy och Economy-passagerare. Detta innebär att upp emot 80 procent av Virgins resenärer från Heathrow kommer att använda on-line eller automat-check-in mot slutet av nästa år.

Ryanair hedgar olja till mars 2008

Ryanair har hedgat hela sin konsumtion av flygbränsle fram till mars 2008 till ett pris av 65 US\$ per fat. Dessutom har bolaget säkrat 10 procent av sin förbrukning ytterligare ett år, fram till mars 2009. Michael O'Leary som var i Oslo för att fira bolagets 10-årsjubileum på den norska marknaden menade att de ökande bränslekostnaderna inte kommer att påverka biljettpriset. Samtidigt skylldes han på den norska regeringen som han tycker inte stimulerar en sund konkurrens.

Air France erbjuder CO2-kompensation

Flygbolaget har tecknat avtal med GoodPlanet om att erbjuda passagerare att betala kompensation för utsläpp av koldioxid i samband med flygresan. Detta sker genom en tjänst på flygbolagets webbsida. Pengarna ska användas för program som minskar slöseri av energi, stödjer förnyelsebar teknik samt skogsbruk. Sedan i somras kan passagerare beräkna sin förbrukning på flygbolagets kalkylator när biljettbokeningen genomförs.

Air Berlin överger sin hub på Stansted

Under november månad kommer flygbolaget att överge flygplatsen London-Stansted för sina destinationer till Storbritannien. Detta sker successivt och Air Berlin kommer att etablera sig på andra städer i landet samtidigt som bolaget endast kommer att erbjuda point-to-point-flygningar mellan Tyskland och Storbritannien. Bakgrunden är de ökande start- och landningsavgifterna som introducerades tidigt i våras.

Emission på 250 miljoner euro i Finnair

Finnair går vidare med sina planer att genomföra en aktieemission, uppger media i Finland. Summan som angivits är 250 miljoner euro eller 2,2 miljarder kronor och syftet är att använda pengarna till investeringar i nya flygplan under de kommande tre åren.

Huvudägaren finska staten kommer att köpa aktier men näststörste ägaren isländska FL Group har ännu inte bundit sig. FL Group redovisade nyligen en brakförlust för tredje kvartalet på 317 miljoner euro eller 2,8 miljarder kronor.