



Olycksdrabbade Dashplan, strejkdagar och flygförseningar. De SAS-anställda som tar hand om klagomål och synpunkter har en hel del att göra i dessa dagar. Men de misströstar inte. Att omvända en missnöjd kund till en nöjd kund är en kick.

Av Carita Portuondo Andersson Bild Mikael Lindström

Clownnåsan är ett påtagligt minne från när Lisa Ekström bjöd in en skattkonsult till avdelningen. Dagar det känns mindre roligt gäller det att se det positiva, tycker Lisa, som är avdelningens chef.

Ett tufft jobb. Hit ringer människor som fått sin semester rejält förkortad på grund av flygförseningar, som fått väskor förstörda av omlid behandling och mycket annat. Eller kanske varit med om något roligt de vill berätta om.

– Värst är när barn är inblandade. När ensamresande barn inte blir hämtade på flygplatsen eller när de varit rädda under flygresan, säger *Gunvor Tauschek*.

– Eller när bröllopsklänningen i bagaget försvinner...

Ja, ett tufft jobb, säger alla jag pratar med.

Kanske är det just därför chefen *Lisa Ekström* går omkring med clownnäsa? Och har en klargul fjäderpenna i handen?

Nåsan är ett påtagligt minne från när skattkonsulten kom.

– De flesta dagar är fantastiska, men vissa dagar är inte så roliga, så är det. När det känns mindre roligt behöver vi välja att se det positiva, vi kallar det för att ha plusglasögonen på. Det händer så mycket som är utanför vår kontroll, därför är vår egen inställning så viktig – är glaset halvfullt eller halvtomt? säger *Lisa Ekström*, iförd röd clownnäsa alltså.

Så små saker, som nåsor, kan vända det jobbiga och svåra, en liten stund, då och då.

Den här avdelningen heter SAS Kundrelationer och det är hit alla kundsynpunkter kommer.

Man behöver inte vara flygexpert för att inse att det blir en hel del – efter Dash-planen som skapade osäkerhet om flygsäkerheten, efter vårens flygstrejk, nedskärningar och omorganiseringar inom SAS som orsakat turbulens inom företaget. För att inte tala om väder och vind, som ingen styr över.

Två promille hör av sig

SAS Sverige transporterar 6 miljoner resenärer varje år och ungefär två promille av dem hör av sig till avdelningen. De ringer, skriver, mejlar och faxar. Lisa och Gunvor är chef respektive teamledare, så de sitter inte vid telefonen eller svarar på mejlen så ofta nuförtiden.

Det gör däremot *Gunnar Nyberg*, som jobbat inom företaget i trettio år. Nästan hela den tiden har han haft med kunder att göra. Men fullärd är han inte.

– Nej, jag lär mig hela tiden. Det är ett livslångt lärande här. Varje samtal är ett nytt utgångsläge, säger han.

Som igår, när vd:ns sekreterare berättade att hon just blivit utskäld av en man som fått sitt bagage förstört. Gunnar ringde upp mannen direkt.

– Han blev glad över den snabba kontakten, och vi kunde kompensera honom. Han blev nöjd och ringde sen upp sekreteraren och bad om ursäkt, berättar *Gunnar Nyberg*. →



– Det bästa vore om vår avdelning inte fanns – det bästa vore om problemen löstes där de uppstår, säger *Gunvor Tauschek*, teamledare för halva avdelningen.

»Tack för dina synpunkter«

På SAS Kundrelationer är varje klagomål en god nyhet