



## Lagerarbetare blev försäljare

<b>Arbetsplats:</b>	Indutrade AB, Kista
<b>Kontaktperson:</b>	Heinz Gehrig, tel 08-703 02 00
<b>Arbetslivsfondens handläggare:</b>	Ingrid Strindlund, Stockholms län, tel 08-785 45 53
<b>Skribent:</b>	Jan Lothigius
<b>Sammanfattning:</b>	Indutrade AB säljer komponenter till industrin. 19 anställda, som administrerar och expedierar order från företagets säljare, har utbildats i försäljning och själva fått ta över en del av säljarbetet. Nyordningen har lett till mer varierade och stimulerande arbetsuppgifter, samtidigt som arbetet blir bättre utfört — andelen korrekt levererade order har ökat.

### Bakgrund

Indutrade AB är det samlande namnet på en grupp handelsföretag som importerar och säljer tekniska komponenter till svensk och nordisk industri. Inriktningen gäller komponenter av hög kvalitet som fyller vitala behov hos kunden.

Huvudkontorer ligger i Kista där också tre av bolagen har kontor och lager. Företaget hade när arbetsplatsprogrammet inleddes påbörjat införande av kvalitetsledning enligt den internationella standarden ISO 9000.

### Mål

19 personer som arbetade med att expediera order skulle utbildas i säljkunskap så att de kunde utveckla sina arbetsuppgifter till större variation och tillfredsställelse. Målet var att erbjuda personalen sådana arbetsuppgifter och

möjligheter till utveckling att de väljer att stanna länge i företaget.

### Genomförande

Under två års tid har de 19 anställda utbildats i försäljningsteknik och kvalitetsrutiner. Utbildningstiden uppgick till cirka 140 timmar per person. Utbildningen har i huvudsak genomförts med hjälp av egen personal och till en mindre del med hjälp av inhyrda konsulter. Den totala kostnaden har uppgått till 1,4 miljoner kronor, varav Arbetslivsfonden har bidragit med 360000 kronor.

Utbildningen har genomförts samtidigt med att rutiner för kvalitetsledning enligt ISO 9000 har förts in i organisationen.

## **Resultat**

De personer som tidigare bara administrerade och expederade order från säljare har numera själva försäljning som en del av sina arbetsuppgifter.

Arbetsinnehållet har därmed breddats.

Samtidigt har kvaliteten förbättrats i berörda arbetsuppgifter så till vida att kunderna är nöjda i större utsträckning.

Projektledaren Heinz Gehring konstaterar att företaget därmed har tagit ett stort steg närmare en certifiering enligt kvalitetsledningssystemet ISO 9000.