

Entreprenør vil sikre kvaliteten med uddannelse

■ Entreprenører

AF PETER B. RASMUSSEN

Et af de store datterselskaber i MT Højgaard-koncernen, Enemærke & Petersen i Ringsted, har netop sat et større uddannelses- og kommunikationsforløb i gang til mere end 500.000 kr. Det sker for at sikre kvalitet og kundetilfredshed,

»Byggebranchen skal ud af sin osteklokke og begynde at spejle sig i andre end sig selv. Fordi man finder nogle, som er lige så dårlige som en

selv, bliver man jo ikke selv bedre af den grund,« mener Henrik Mielke, som er produktionsdirektør i Enemærke & Petersen.

Hvad kunderne ønsker

Uddannelsesforløbet betyder, at alle medarbejdere trænes til at forstå, hvad kunderne ønsker, og at succes handler om at gøre sit arbejde endnu bedre hver gang, forklarer produktionsdirektøren. Forløbet er bl.a. sat i søen, fordi nøgletal fra Byggeriets Evaluerings Center ikke var tilstrækkelige,

oplyser Enemærke & Petersen.

»Det har længe været den gængse opfattelse i byggebranchen, at et fejlfrit slutprodukt var det, som satte succeskriteriet. Det er naturligvis også vigtigt – men der er andre ting, der tæller, hvis man vil være ambitiøs og innovativ i byggebranchen. Vi har valgt, at byggeoplevelsen skal være en god oplevelse for alle involverede parter både i processen og i det færdige resultat. Med andre ord – vi vil have tilfredse kunder i form af byggherre og rådgivere, og vi

vil have tilfredse beboere i de ejendomme, vi renoverer,« siger Henrik Mielke.

I byggebranchen har man ikke tradition for at måle, om kunderne eller beboerne rent faktisk er tilfredse, eller hvordan, de oplever processen.

Henrik Mielke mener, at branchen har glemt at lytte til dem, det hele handler om, og dem, som man baserer sin forretning på, nemlig kunder og beboere.

Den gode oplevelse

For at danne et præcist billede af kunderne og beboernes oplevelse af byggeprocessen har Enemærke & Petersen valgt at evaluere og spørge alle involverede parter i byggeprocessen.

Det er kunderne, der spørger, og det er deres svar, der danner grundlag for hele evalueringen.

»Det giver os et rigtig godt billede af, hvad det er for en adfærd fra os, der fører til, at vores kunder og beboere oplever den gode byggeoplevelse. Denne viden giver os mulighed for at arbejde konkret med kundefokus i vores virksomhed. Vi tror på, at vi ved at skabe den gode byggeoplevelse opnår bedre resultater for alle involverede parter og dermed også størst

mulig værdi for vores kunder og beboere,« siger Henrik Mielke.

Byggeprojekter igangsættes med en opstartsskole sammen med alle projektets interessenter med fokus på, hvordan man i fællesskab skaber den gode byggeoplevelse.

Byggeprocessen midtvejsevalueres altid – både sammen med kunden, men

også internt med byggeteam af håndværkere, bygge- og projektledere. Her kan man på et tidligt tidspunkt klarlægge en eventuel utilfredshed og rette op på den. Endelig slutevalueres der altid. Her er målet at skabe klarhed over, hvordan man kan gøre det bedre næste gang.

peter.rasmussen@borsen.dk

GaardeErhverv Engel & Völkers Commercial

Lanceringen af GaardeErhverv som ny partner i Engel & Völkers Commercial markeres med et arrangement i det tidligere Kgl. Danske Musikkonservatorium,

H.C. Andersens Boulevard 36, 1574 København V.

Det vil glæde os at se kunder, samarbejdspartnere og venner til lanceringen fredag, den 28. august 2009 kl. 13,30.



GaardeErhverv

Prinsessegade 95, Fredericia | gaarde.dk
Svanemøllevej 17, København Ø | 70 20 47 11

EJENDOMSSELSKABER, DEVELOPERE & BYGGEVIRK. PÅ KØBENHAVNS FONDSBØRS

Afkast i procent siden 30. december 2008, inkl. udbytte

Ejendomsselskaber

Asgaard Group	-13,6	
Dan-Ejendomme Holding	5,7	
Griffin III Berlin	-31,7	
Griffin IV Berlin	-23,3	
Investea German High St.	-20,0	
Jensen & Møller Invest	-5,8	
Jeudan	-1,1	
Land & Leisure A	-32,0	
Land & Leisure B	-21,8	
Nordicom	41,2	
Prime Office	-10,0	
Schaumann Properties B	-46,6	
Tower Group	9,8	
Walls	-22,2	
Victor International	6,7	
Victoria Properties	-3,0	

Developere

Sjælsø Gruppen	25,4	
TK Development	23,0	

Byggevirksomheder

Højgaard Holding A	85,0	
Højgaard Holding B	78,0	
Monberg & Thorsen B	33,3	
Arkil Holding	56,7	
Per Aarsleff B	76,2	