

TILGJENGELIGHET

Bent trykker nummeret sitt på 70 millioner kartonger. Får han tid til å gjøre noe annet enn å svare på telefoner?

Tekst: **GEIR RØED**

Mange bedriftseiere gjemmer seg inne på kontoret sitt og gir beskjed til sentralbordet om at hverken telefonnummeret eller e-postadressen skal oppgis.

Bent Myrdahl er ikke slik. Sjefen for Q-Meieriene trykker mobiltelefonnummeret sitt på alle melkekartongene. De selger ca. 70 millioner av dem i året.

– Mange bedrifter ønsker tett dialog med kundene sine. Og så gjør de seg helt utilgjengelige selv. I stedet kjøper de innsikt om kundene fra et byrå. Vi får det nesten gratis. Er det klager, kan vi korrigere ganske raskt, sier Myrdahl.

Noen minutter tidligere har Dine Penger tastet inn Myrdahls telefonnummer, som vi finner på melkekartongen. Etter få ring svarer han.

– Det hender folk ringer for å sjekke om det virkelig stemmer at de kommer rett til meg. Mange blir paffe når jeg svarer. En guttunge tjente forresten 1000 kroner på at jeg svarte. Han og bestefaren hans veddet på om de kom frem til meg. Bestefaren trodde ikke noe på det. Da jeg tok telefonen og bekreftet at det var meg, hørte jeg gutten juble. Det var lettjente penger for ham.

Bent Myrdahl anslår at han får 15–20 telefoner og tekstmeldinger i uka.

– Det hender det er en eller annen guttegjeng som ringer og bare ler. Men det er ikke ubehagelig. En fredagskveld ringte noen som skulle lage drinken White Russian. De lurte på hvilken melketype de skulle bruke. Jeg sa helmelk. De klaget ikke på smaken.

Q-Meieriene har rundt 200 ansatte og omsetter for tett innpå to milliarder kroner i året. De har som forretningsfilosofi å være åpne og tilgjengelige.

– Vi vil ha dialog med forbrukerne, forteller Myrdahl, som møter kundene sine personlig både på Facebook, Twitter og gjennom bloggen sin – i tillegg til på mobiltelefonen.

– Har du en annen telefon også, en for bare privatbruk?

– Nei, jeg har bare denne.

– Det hender vel at det ikke passer å ta telefonen?

– Jo da, når jeg er på fly eller i et møte, hender det at jeg ikke svarer. Men da prøver jeg å ringe opp igjen.

– Men du bruker tid på dette. Vi to har jo snakket sammen snart en halvtime nå.

– Jo, men vi må snakke med kundene når det passer kundene. Ikke når det passer oss.

Marius Simensen er pressefotograf med eget enkeltpersonforetak. Fra sin base i Ålesund tar han oppdrag for norske mediebedrifter. De må fylle ut et skjema for å komme i kontakt med ham.

– Jeg oppga e-postadressen og telefonnummeret mitt på nettstedet mitt tidligere. Men jeg kuttet det ut fordi det litt for ofte kom useriøse forespørsler. Dessuten er det mer spam- og svindel-e-poster når e-postadressen ligger ute.

Han har derfor valgt å ha et skjema hvor man må skrive en beskjed for å komme i kontakt med ham.

Men de faste kundene hans har selvsagt både telefonnummeret og e-postadressen.

– Jeg får gode tilbakemeldinger på at jeg har god tilgjengelighet. Det mener jeg selv også at jeg har. Når jeg trener i svømmehallen, ligger mobilen på kanten, og så sjekker jeg den mellom intervallene.

– Tror du at du mister kunder på å ikke ha e-postadresse og telefonnummer på nettstedet?

MEIERISJEF: ▶

Bent Myrdahl har vært sjef i Q siden årtusenskiftet.

Foto: Patrick da Silva Sæther

RING: ▶

Telefonnummeret til Bent Myrdahl finner du på alle melkekartonger som selges fra Q-Meieriene.

Foto: Geir Røed

MITT FIRMA

Rekordmange nordmenn satser som gründere og etablerer egen virksomhet.

Årlig opprettes det ca 60 000 nye selskaper.

Men mange mislykkes, etter fem år eksisterer bare tre av ti virksomheter. I Dine Pengers serie «Mitt firma» gir vi råd og tips til nyetablerere, gründere og andre selvstendige næringsdrivende.



Det hender folk ringer for å sjekke om det virkelig stemmer at de kommer rett til meg. Mange blir paffe når jeg svarer.

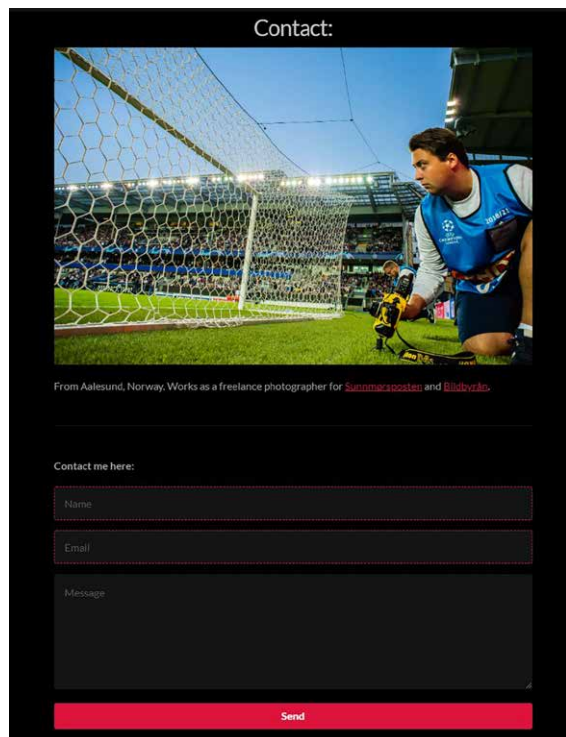
BENT MYRDAHL

... «danning etter»! Det er
jo bra – både for deg og miljøet.
Hilsen alle oss i Q-Meieriene

Bent Myrdahl.

Bent Myrdahl, Q-sjef
mobil 90 17 45 73

TILGJENGELIGHET



– Etter at jeg sluttet med det, har egentlig antallet jobber økt, sier Marius Simensen – som svarte på 25 minutter da Dine Penger fylte ut skjemaet og sendte ham det.

Bulder Bank er en ny bank som ble etablert i fjor. Banken er en del av Sparebanken Vest. Bulder har utmerket seg med å tilby svært lave renter sammenlignet med andre banker. For å få lav rente må kundene bruke en app på mobiltelefonen sin. Banken er en selvbetjeningsbank.

Men det skal likevel være lett å få snakke med bankens ledelse, til og med banksjefen, dersom kundene trenger det. Helt siden etableringen har navn, tittel, e-postadresse og mobiltelefonnummeret til hele bankens ledelse – også til bankdirektør Torvald Kvamme – ligget åpent på bankens nettside.

– Det varierer hvor mange kunder som ringer meg. Fra et par til 10–12 i uka, sier bankdirektøren når Dine Penger ringer en fredag ettermiddag – nærmest for å teste om han tar telefonen. Han tar den etter et par ring.

Bankdirektøren forklarer at lett tilgjengelighet til ledelsen er en del av kulturbyggingen og verdiene til banken.

– Vi ønsker å være lett tilgjengelige selv om det til tider er litt arbeidskrevende. Vi får en del henvendelser som vi strengt tatt ikke burde fått. Og hvis det overstiger tåleevnen vår, vil vi gjøre noe med det. Men foreløpig går det helt fint. Vi angreir ikke.

Han oppfordrer også andre småbedrifter til å gjøre som dem. – Jeg forstår at konsernsjefen til DNB ikke har telefonnummeret sitt liggende ute. Men mange andre bør gjøre det. Man må være tett på kundene, spesielt når man er digitale og kundene hovedsakelig skal være selvbetjente, som hos oss. Da må man ha lytteposter og kommunisere med kundene.

– *Hva synes du om firmaer som hverken oppgir*

e-postadresse eller telefonnummer, og kun har et skjema til utfylling på nettsidene sine?

– Håpløst. Man skal ha veldig gode grunner for å gjøre det slik.

Professor Runar Døving ved Institutt for markedsføring ved Høyskolen Kristiania har hverken hørt om meierisjefen, bankdirektøren eller frilansfotografen. Han mener alle tre gjør mye riktig når det gjelder å være tilgjengelig for kundene, selv om det tilsynelatende er et hav av forskjell mellom å trykke nummeret sitt på melkekartongen og å be potensielle kunder fylle ut et webskjema.

– Q-sjefen har helt rett i at han får tilbakemeldinger fra kundene sine gratis, mens andre betaler for det samme. Det er veldig smart av toppledere å snakke direkte med folk. Da får du høre om «stoda». Veldig mange markedsundersøkelser har varierende kvalitet, sier Døving, som i mange år også har vært forbruksforsker.

Han mener tilgjengelighet generelt er positivt.

– *Bør småbedrifter være mest mulig tilgjengelige?*

– Ja, de må være tilgjengelige for kundene sine. Det er en stor fordel.

Produktivitets ekspert Morten P. Røvik i ProduktivNorge er «på grensen til sykkelig opptatt av produktivitet», som han selv skriver i en e-post til Dine Penger.

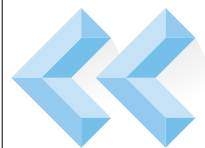
Hva tenker han om det å trykke nummeret sitt på titalls millioner av melkekartonger hvert år, eller det å ha telefonnummeret sitt tilgjengelig på nettstedet til banken?

– Så lenge det ikke «tar av» med henvendelser, kan denne tilnærmingen være bra. Men du fatter dårligere beslutninger når du stadig blir avbrutt av varslinger fra mobilen. Det har ikke daglige ledere råd til i dag. «Ikke forstyr»-funksjonen på mobilen bør brukes hyppig, sier Morten P. Røvik.

– *Hvor tilgjengelig bør små AS og enkeltpersonforetak være?*

– Tilgjengelighet er bra og spesielt viktig i en oppstartsfase. Men det må være en balanse, slik at du ikke blir et «homo interruptus» – et menneske som ikke klarer å fokusere på noe annet enn det som er rett foran deg, og som roper høyest. Det er hverken produktivt eller lønnsomt for bedriften. ■

◀ **SKJEMA:** På nettstedet til pressefotograf Marius Simensen må du fylle ut et skjema for å få kontakt.



Tilgjengelighet er bra og spesielt viktig i en oppstartsfase.

MORTEN P. RØVIK,
PRODUKTIVITETSEKSPERT

KONTAKTINFO:
Navn, tittel, e-post og telefonnummer til hele ledelsen er lett tilgjengelig på sidene til Bulder Bank.

Navn	Tittel	Epost	Mobil
Torvald Kvamme	Direktør	torvald.kvamme@bulderbank.no	900 28 088
Pål Nielsen	Leder produktutvikling	pai.nielsen@bulderbank.no	952 19 629
Marit Brochmann	Leder operasjonell drift	marit.brochmann@bulderbank.no	957 43 590
Eirik Bakke	Leder Marked og salg	eirik.bakke@bulderbank.no	909 52 587
Markus Nordstrønen	CTO	markus.nordstromen@bulderbank.no	916 03 221