

VD har ordet

Service och kvalitet i centrum

Som jag tidigare beskrivit kommer service och kvalitet att vara 90-talets konkurrensmedel på bensinstationerna. I en artikel publicerad i tidningen "Rubrik, Ekonomi & Marknad" bekräftar följande uttalande detta:

– Det är service och kvalitet som avgör på 90-talet. Att på olika sätt ge den bästa servicen, säger Bo Almqvist, som är chef för Shells Motoristmarknad.

Servicekrav tillbaka

– Det har varit en tid då andra saker än service har stått i fokus. Men nu är servicetänkandet på väg tillbaka. Priset betyder allt mindre för folk.

– Vi har en utpräglad serviceprofil, med ordentlig satsning på utbildning och ökade öppettider. Naturligtvis är vi delvis inspirerade av SAS och andra bolag när det gäller servicen.

Det är oerhört viktigt att de personer kunderna möter känner hög motivation för det de gör, säger Sten-Åke Forsberg, chef för motoristdivisionen på Statoil.

Kvinnorna kommer

– Marknadsföringen är inriktad mot de kundgrupper som är i växande. Kvinnor kör mer och mer bil och de kommer att vara en växande kundgrupp under 90-talet.

De har större efterfrågan på personlig service och deras krav på butiken är annorlunda än hur man upplever en bensinmack, säger Sven Bladstedt, som är marknadschef på Kuwait Petroleum i Sverige.

– Ungdomarna är morgondagens konsumenter. Vi hör att de uppskattar den service som vi är bra på, säger Rolf Widén, marknadschef på OK. En

av de stora frågorna inför 90-talet är också miljön. Vi tror att våra medlemmar uppskattar att vi satsar mycket resurser där.

Service, miljö, kvalitet

Av ovanstående framgår klart att våra kunder, d.v.s. oljebolagen, kommer att satsa mycket på service, kvalitet och miljö, för att möta sina kunders krav.

Våra produkter och vår service måste därför ge dem förutsättningar för att genomföra detta. T.ex. en pump som alltid finns tillgänglig, är enkel och miljövän-

lig att hantera är bevis på en servicevänlig pump.

Vi kommer att satsa mycket framöver för att tillfredsställa dessa krav. För att klara detta måste vi hela tiden förbättra vår kvalitet på såväl våra produkter och vår service som på vårt sätt att bemöta våra kunder.

Det är helheten som räknas och den består av en mängd små delar.

Bengt Berg

Biltvättare besåg SU 885



Ett trettiotal medlemmar i British Car Wash Association förlade sitt rådsmöte till Wayne Europe i Malmö. Tillsammans med Jon Campbell-Harris, chef för Wayne Europe United King-

dom, med medhjälpare passade deltagarna också på att ta en tur i fabriken och titta på SU 885. SU 885 är den första pumpmodellen i nya engelska varianten av vår pumpserie SU 86X.

Säkerhet kostar så lite

— Lär dig hantera bensin. Rätt använd är den liksom elektriciteten en utmärkt kraftkälla, men underskatta inte riskerna, uppmanar Karl Martinsson, numera pensionerad säkerhetsivrare.

Högre och mer stressande arbetstempo, fler obemannade stationer utan någon att fråga till råds och ett växande intresse för miljön medför allt högre krav på säkerheten på dagens bensinstationer. Då krävs det att våra utrustningar motsvarar kraven.

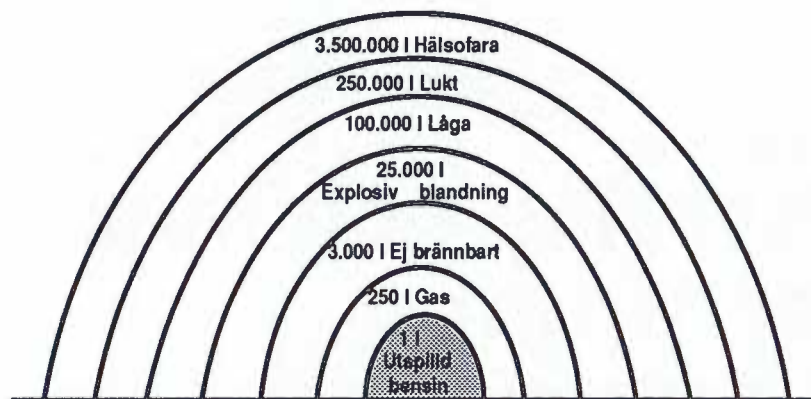
— Vi har ett ansvar mot våra kunder och vår omgivning, säger Elisabeth Konar, kvalitetschef. Bagatellartade ändringar eller fel på stationerna kan få förödande effekter. Det är viktigt med utbildning, inte bara av vår egen personal. Vi måste också upplysa allmänheten om antändningsriskerna. Instruktioner om säkerheten är otillräckliga, anser Elisabeth.

Aven små ändringar riskabla

— Säkerhetstänkandet kommer in i bilden långt innan utrustningen finns ute på stationen, säger Elisabeth Konar. Konstruktionen är gjord med hänsyn till zonindelningen i utrustningen, där



— Säkerhet kostar så lite, om den beaktas på ett tidigt stadium, säger Kalle Martinsson, nybliven pensionär, och plirar med ögonen.



Utspilld och läckande bensin är ett problem på stationerna. Diagrammet visar de olika riskzonerna när bensinen förångas och blandas med luft. Notera att det finns hälsorisker även i koncentrationer där man inte kan känna bensinlukt.

allt explosionssäkert material finns i klassat utrymme.

Produktion, installation och service måste utföras utan avvikelser från konstruktionsbeskrivningen och myndighetsbestämmelser.

— Små förändringar kan få allvarliga konsekvenser för säkerheten. En entreprenör kan t.ex. genom oförstånd ändra tätningen mellan klassat och oklassat område i en betalterminal. Detta kan leda till akut explosionsrisk, eftersom bensinångor kan tränga upp i eldelen. Sådana fel måste observeras och åtgärdas av servicepersonal, betonar Kalle.

Nya risker

Även nyheter inom bilbranschen ökar riskerna.

— En katalysator sitter i bilens underrede och har en normaltemperatur på 700°. Antändningstemperaturen för bensin ligger på 400°. Om då bilen kör över en fläck med utspilld bensin, är explosionsfaran stor, påpekar Karl Martinsson, som arbetat med säkerhetsfrågor och uppföljning av olyckor under många år och nyligen gått i pension.

— Allmänheten måste skyddas. Spill vid t.ex. mätorganbyte får inte lämnas utan åtgärd. Då ska koner sättas ut och området sandas tills bensinen täckts av

sand, anser Kalle. Läckage genom kabelrör in i stationsbyggnaden är också ett problem. El, gnistbildning och bensinångor är en obehaglig kombination.

Personlig säkerhet

— Jag tänker ofta på hur stor olycksrisken är, säger Kalle eftertänksamt. Jag har gjort många säkerhetsinspektioner och ofta helst velat springa långt från stationen. Nya bensintyper, pumpar, gasåterföring, nya föreskrifter och automatisk avläsning utan daglig tillsyn gör att säkerhetsbildningen ändras hela tiden.

— Även montören behöver skyddande koner, när han jobbar ute på stationen, säger Kalle. Incidenterna är många. Vi ger kurser i personlig säkerhet, där vi bl.a. påpekar hur viktigt det är att montören byter kläder när han fått bensin på sig.

— Riskerna med el/bensin belyser vi också. Bryt strömmen när du arbetar i pumpar och terminaler. Markera elutrustningen med "Arbete pågår" så att du inte riskerar att någon annan skruvar i proppen. Tänk på att blöta händer ökar ledningsförmågan. Använd plåttratt, aldrig plasttratt som kan skapa statisk elektricitet, när du håller bensin, varnar Kalle Martinsson.

Han vet vad han talar om.

Stressad?

Lär dig njuta av livet

2/3 av alla "vanliga" sjukdomar orsakas av stress. Det hävdar Ulf Sjögren, företagsläkare med stress som specialitet. Men det finns botemedel.

Vid ett intresseväckande föredrag, som arrangerades av Limhamnhälsan den 5 april, beskrev Ulf Sjögren stress och dess orsaker.

— Stress är en kemisk reaktion i kroppen. Positiv stress är naturligt i många situationer, en sporre, konstaterar Ulf. Men destruktiv stress uppträder, när man inte känner, att man har kontroll över sitt liv och sin arbetssituation.

Sämre motståndskraft

Om man är stressad, utarbetad eller utsatt för starka omvälvningar i livet är man mera mottaglig för sjukdomar. Stress frigör transmittorsubstanser, som adrenalin och dopamin, endorfiner, dvs smärtstillare, och hormoner, t.ex. cortisol, som reducerar kroppens försvar mot virus och bakterier.

— Magkatarr och magsår är typiska stresssjukdomar, säger Ulf Sjögren. Alla har något organ som tål stress sämre, men man lyckas dölja det mer eller mindre väl.

Vem blir då stressad? Jo den, som inte kan kontrollera, påverka eller planlägga sitt eget arbete, menar Ulf Sjögren. Stress kan ge upphov till spänningshuvudvärk, smärta i nacke/axlar/armar, värk i hjärtat, rygg, och vader. Sömnproblem, högt blodtryck, ångest och sexuella problem är också vanliga.

För mycket

— Vasalopps/Vätterns syndromet är typiskt för medelålders män, säger Ulf med glimten i ögat, men man blir inte mera karl för att man tar sig runt en sjö. Det är bättre att stressa av istället.

Stressmänniskan ska göra för mycket på för kort tid. Hon irriterar sig över småsaker och producerar 40 gånger mer adrenalin och

cortisol (blodfett) än normalpersonen. Det frestar hårt på hjärta och blodomlopp. Stressmänniskan har svårt att varva ner, till och med på semestern. Det leder till utbrändhet, i värsta fall till hjärtinfarkt eller hjärnblödning.

Recept mot stress

Men det finns bot. Viktigast är att bli medveten om, att man är stressad och ta reda på varför. Behandlingen kan sedan anpassas individuellt.

Avkoppling är viktig. Att ha hobbies, vänner av båda könen, rätt att disponera egen tid för sånt man gärna vill göra, även om man är gift och har familj, nån att tala med, att ha roligt och kunna njuta

av livets positiva sidor. För en del har meditation och avspänningssövningar en god inverkan.

— Var ärlig mot dig själv och dina känslor. Ta kontroll över ditt eget liv, uppmanar Ulf. Be om hjälp när du behöver det.

Till chefer och arbetsledare riktar han en speciell uppmaning:

— Sätt inte folk i situationer som de inte har någon kontroll över. Ge raka besked. Var ärlig.

Som avslutning på sitt intressanta föredrag delade Ulf ut nedanstående stresstest till åhörarna.

— Testen är gjord för amerikanska förhållanden men den kan kanske ge en och annan en tankeställare, säger Ulf Sjögren.

STRESSTEST

Poängskalan: 1 = alltid, 2 = nästan alltid, 3 = ibland, 4 = nästan aldrig, 5 = aldrig

<input type="checkbox"/>	Jag äter ett varmt mål mat mltt på dagen
<input type="checkbox"/>	Jag får 7-8 timmars sömn minst 4 nätter i veckan
<input type="checkbox"/>	Jag ger och får tillgivenhet regelbundet
<input type="checkbox"/>	Jag har åtminstone en släkting som jag kan lita på inom 10 mils avstånd
<input type="checkbox"/>	Jag motionerar regelbundet åtminstone 2 ggr/vecka
<input type="checkbox"/>	Jag röker mindre än 10 cigaretter dagligen
<input type="checkbox"/>	Jag dricker mindre än 5 glas starköl/sprit i veckan
<input type="checkbox"/>	Jag har lämplig vikt = <u> </u> vikten i kg <u> </u> (20-25 är OK)
<input type="checkbox"/>	<u> </u> längden i m x <u> </u> längden i m
<input type="checkbox"/>	Jag har en inkomst som klarar basutgifterna
<input type="checkbox"/>	Jag får styrka av min religiösa tro
<input type="checkbox"/>	Jag deltar regelbundet i klubbmöten eller sociala aktiviteter.
<input type="checkbox"/>	Jag har ett nätverk av vänner och bekanta
<input type="checkbox"/>	Jag har en eller flera vänner att anförtro mig åt
<input type="checkbox"/>	Jag är vid god hälsa (Inkl syn, hörsel, tänder)
<input type="checkbox"/>	Jag vågar tala öppet om mina bekymmer när jag är arg eller ledsen
<input type="checkbox"/>	Jag pratar regelbundet med närstående om vardagliga ting
<input type="checkbox"/>	Jag roar mig minst en gång i veckan
<input type="checkbox"/>	Jag kan organisera min tid effektivt
<input type="checkbox"/>	Jag dricker mindre än tre koppar kaffe eller te dagligen
<input type="checkbox"/>	Jag tar mig en avkopplingsstund varje dag.
<input type="checkbox"/>	Summa
<input type="checkbox"/>	Summera dina poäng och drag ifrån 20.
<input type="checkbox"/>	30-49 poäng Du är sårbar för stress
<input type="checkbox"/>	50-75 poäng Du är mycket sårbar för stress
<input type="checkbox"/>	mer än 75 poäng Det är nog katastrof på gång

Ny resebyrå

Fr o m den 15 april har vi i Malmö inlett samarbete med en ny resebyrå, Resespecialisterna Syd. I Stockholm, Göteborg och Örnsköldsvik blir det inga ändringar.

För att kunna ge bättre service och få en större samlad kunskap om resandet ändras resebeställarfunktionen. I Malmö bokas i fortsättningen resor endast av Inga-Lis Andersson, Siv Adamsson, Nina Björk, Anita Olsson och Tina Waak. Vem som bokar åt vilken avdelning framgår av separat utsänd information.

Träffar

IRSSs filosofi ingår också rese-närsträffar. Två träffar för frekventa resenärer är inbokade de närmaste veckorna. En referensgrupp bestående av representanter för beställare och resebyrå kommer också att bildas. Där ska gemensamma frågor, synpunkter och förslag till förbättringar tas upp. För att samarbetet med resebyrån ska fungera på bästa sätt, tar vi gärna emot synpunkter, både positiva och negativa, från resenärerna.

Inga-Lis Andersson



Personal NYTT

Nyanställda

Eva Olsson har anställts som konstruktör.

Claus Brodthagen är anställd som montör, Anita Roth och Kent Lindén som elektronikmontörer och Pekka Nurmi som svetsare.

Aleksandar Pavicic är ny som bänkarbetare, Krister Petersson som gjuteriarbetare och Stefan Larsson som lagerarbetare.

Valter Vidulin har anställts som maskinreparatör, Ronny Hansson som fastighetsreparatör och Mats Olsson som servicetekniker.

Pensionärer

Arne Beck, Lager 90, går i pension den 30 april efter 26 år i företaget.

Karl Jönsson, gjuteriet, går i pension den 30 april efter 13 år i företaget.

Stefan i fält

Som tidigare utlovats är vår personalchef Stefan Fridlund nu ute och rör på sig för att lära känna

företag och medarbetare.

I mars besökte han Norra distriktet och fick följa med servicetekniker Lennart Erixson på ett jobb. På Q8-stationen i Umeå hade kassaregistret lagt av.

— Lennart var verkligen efterlängtat, berättar Stefan. Affärstransaktionerna, som måste föras på små lappar, tenderade att översvämma försäljningsdisken. Men efter några timmar var kassaregistret åter igång och föreståndaren kunde nöjd återgå till normala rutiner.

Foto:



— Jag trivs med mitt jobb, säger Lennart Erixson, servicetekniker på Norra distriktet. Visst finns det saker, som kunde varit bättre men omväxlingen i jobbet uppväger nackdelarna. Oftast blir man positivt bemött och det känns tillfredsställande att kunna avhjälpa ett fel.

Insändare

Pappersslöseri

Här på företaget kastas dagligen massor av papper. Vore det inte idé att ha en central pappersinsamling, ev container på gården? Intäkterna kunde säkert användas på något trevligt sätt.

Kerstin Roos

Svar:

Vi har försökt att göra detta. Vi hade en container för trä och en container för papper, men folk slängde allt annat också i dessa containrar som försvårade hanteringen. Därför har vi för närvarande ingen återvinning.

Gert-Arne Ryberg

Välkommen med insändare. Du kan skriva under signatur men redaktionen måste veta Ditt namn. Frågor besvaras i samma nr av tidningen.

Blodbussen

kommer hit igen den 31 maj och den 6 juni.

Service med innehåll

After Sales Service presenterar de tjänster de kan erbjuda våra kunder i en broschyr, som är klar lagom till Wayne-svingen den 7-8 maj.

Ventilen

Personaltidning för WAYNE EUROPE

Ansvarig utgivare: Bengt Berg
Redaktör: Lena Millinger
Adress: WAYNE EUROPE, Dresser
Wayne AB, Box 30049, 200 61 Malmö, tel
040-360567

Redaktionskommitté:
Inga-Lis Andersson, Åke Jönsson, Lars-Åke Nilsson, Raimo Nilsson, Lill-Britt Olin, Håkan Paulsson.

Producerad på WAYNE EUROPE i Malmö. ISSN 1101-0894

Tryckt på miljövänligt papper av MCT. Om ej annat anges svarar redaktören för text och bild. Redaktören förbehåller sig rätten att redigera insänt material.