

En verklig grupppresa mot Lean – Fritidsresors pilotprojekt inom Lean Concepts

Vi har alla varit på charterresa, men hur många har tänkt på administrationen bakom? Fritidsresor är en av Sveriges ledande arrangörer och de beskriver sitt Lean-arbete och resultaten det givit. Detta är bara ett exempel under konferensen på hur Lean når nya höjder – välkommen till Lean Forum Konferens 2006!

Fritidsresor ingår idag i TUI Nordic och är en del av en internationell koncern. Fritidsresors grupppresa mot Lean började med att de fick möjlighet att driva Lean Concepts som ett pilotprojekt på kvalitetsavdelningen.

– Pilotprojektet startades därför att vi inom TUI Nordic söker en råmodell att utveckla våra processer efter, säger Åsa Segetorp, Operations Manager. Detta var den energi-kick avdelningen behövde.

Efter kvalitetsavdelningens genomgång har ytterligare fyra processer inom TUI Nordic genomgått Lean. Samtliga resultat har givit mersmak.

– På kvalitetsavdelningen led vi av effektivitetsproblem samt underbemanning. Behovet av att göra något radikalt för kunden var stort.

Pilotprojektet har som sagt givit resultat. Idag är det kvalitetsavdelningen som drar arbetet framåt istället för att det är kunden som pushar. Dessutom får kunden snabbare hjälp, eftersom resurserna finns där det verkliga behovet av en handläggares särskilda kunskaper finns.

– Vi arbetar efter modellen "One Contact Policy" och vårt mål är att lotsa kunden rätt i den första kontakt, säger Åsa Segetorp. Till vår hjälp har vi skapat såväl visuella hjälpmedel för avdelningen samt instruktioner för resesäljaren som ansvarar för den första kundkontakten.

Se till att vara med på årets mest spännande Lean-arrangemang – boka-tidigt-rabatt för den som bokar sin Lean-resa före den 1 augusti!

Vi ses på Lean Forum Konferens 2006 3-4 oktober!

Information och anmälan hittar du på

www.leanforum.se

Vad är Lean Forum?

"Föreningens uppgift är att vara samhällets ledande inspiratör och utbildare i möjligheter för organisationer att maximera värde och att minimera slöseri.

För att uppnå detta mål utvecklar och främjar vi principer, hjälpmedel och tekniker avsedda för en värdehöjande, resurssnål och dynamisk verksamhet som gör positiva förändringar möjliga". Lean Forums stadgar, paragraf 2.

Vi tror på ett sätt att tänka och handla resurssnålt som tar stora mänskliga hänsyn. Vi är medvetna om att det finns många nivåer av insikter och förståelse för de möjligheter som ges i en verksamhet kännetecknad av Lean. Det kan ta många år att få grepp om och att få den förverkligad. Vi inser att det perfekta tillståndet inte är möjligt att åstadkomma, men att vi trots allt ständigt måste sträva efter det.

Vi är övertygade om att tanken bakom Lean-konceptet med tiden kommer att tränga undan massproduktionens logik och principer och att vår värld därmed blir annorlunda och bättre att leva i.

För oss handlar Lean bland annat om:

- Hälsa och säkerhet
- Lagarbete
- Kvalitet i allt vi gör
- Ömsesidigt förtroende
- Kundtillfredsställelse
- Ständiga förbättringar.



Foto: Fritidsresor