

- Vi vil give branchen et bedre image

Hos K. Hansen Transport A/S mener ledelsen, at åbenhed kan bidrage til at give transportbranchen et bedre omdømme.

Af Anders Per Gajhede

Med en mere struktureret strategiplan og undersøgelser der skal afdække kundernes tilfredshed, er det målet hos K. Hansen Transport i Vejen at blive en bedre og mere åben transportvirksomhed.

Naturligvis med tanke på bundlinie og rekruttering - men også med ambitionen om at yde et bidrag til at give transportbranchen et bedre omdømme.

Undersøger tilfredsheden

K. Hansen Transport blev grundlagt i 1896, hvor transporterne blev udført med hestevogn.

I dag er det nogle helt andre hestekræfter, der er i spil, når transportvirksomhedens egne cirka 60 lastbiler, 135 medarbejdere, 4.000 kvadratmeter terminal og 30.000 kvadratmeter lagerhotel servicerer kunderne.

I 2012 overtog Jakob Wiborg Hansen familievirksomheden som fjerde generation efter oldefaren Peder Hansen, der købte virksomheden i 1924. Med den nye administrerende direktør fulgte ikke alene en ny mand bag rattet, men også en mere struktureret strategiplan, der i højere grad end tidligere var mere udførlig i forhold til den retning, virksomheden skulle køre i.

Kort tid efter foretog K. Hansen Transport den første tilfredshedsundersøgelse blandt selskabets kunder, og det nye tiltag har vist sig at være en succes for virksomheden, der derfor har lavet årlige undersøgelser siden. Det fortæller Dan Krarup, salgs- og marketingschef hos K. Hansen Transport:

- Vi laver undersøgelserne, fordi vi gerne vil fintune samarbejdet med kunderne, og fordi vi er afhængige af at vide, hvad vores kunder mener om os. Tilfredse kunder er loyale kunder, og derfor er vi også meget tilfredse med, at vi i alle tre år har ligget på et højt niveau, siger Dan Krarup og tilføjer, at K. Hansen Transport desuden også to gange årligt laver temperaturmålinger (tilfredshedsundersøgelser) blandt virksomhedens medarbejdere.

- Det vigtigste i transportbranchen er at performe, og der er det afgørende, hvor god kvalitet man leverer. Derfor laver vi også opfølgninger på de kunder, der svarer under et vist niveau eller kommer med bemærkninger, siger Dan Krarup.

K. Hansen Transport-direktør, Jakob Wiborg Hansen, fortæller, at den seneste undersøgelse blev lavet i juni-juli med en svarprocent



Dan Krarup (tv) og Jakob Wiborg Hansen. (Foto: Anders Per Gajhede)

på knap 60 procent på undersøgelsens otte spørgsmål.

- Svarprocenten vil vi gerne have højere, for der kan selvfølgelig gemme sig nogle gnidninger i de sidste cirka 40 procent, og vi vil gerne vide det, hvis der er noget negativt under udvikling, siger Jakob Wiborg Hansen.

Han tilføjer, at det som langt oftest drejer sig om praktiske ting som bookingsystemet, forkert afregning eller telefonsystemet, hvis kunderne er utilfredse med noget.

En mere åben virksomhed

Sidste år fik K. Hansen Transport nyt logo og ny hjemmeside ud fra ønsket om at blive en mere levende og åben virksomhed. Det har vist sig at have en selvforstærkende effekt, for medierne henvender sig til virksomheden som aldrig før.

Senest har tre af selskabets kvindelige chauffører fået meget medieopmærksomhed, og desuden er Jakob Wiborg Hansen ikke bange for at give sit personlige besyv med i transportdebatten, og det er helt bevidst.

- Traditionelt set har vi altid været meget åbne i vores kommunikation. Men vi vil være meget mere åbne, og derfor skal vi være gode til at bruge hjemmesiden til at fortælle omverdenen, når vi har en historie at fortælle. Vi holder ledermøde cirka en gang om måneden, og vi har aftalt, at vi ikke må forlade mødet, før vi har en nyhed, vi kan putte på hjemmesiden, siger Jakob Wiborg Hansen og fortsætter:

- Selvfølgelig håber vi, at det vil give en afsmittende effekt på salget og en værdi i forhold til rekruttering. Men transportbranchen kommer til at mangle arbejdskraft, og det skyldes blandt andet, at branchen ikke har et særlig godt image. Vi vil gerne være med til at give branchen et bedre image, og det tror vi, vi kan gøre ved at fortælle om os selv og give andre et indblik i vores verden, slutter Jakob Wiborg Hansen.

I øjeblikket arbejder K. Hansen Transport på at udfærdige selskabets strategiplan for de næste tre år.

Bygger nye lagerhaller

Stigende efterspørgsel på lageraktiviteter får K. Hansen Transport til at opføre stort nyt lagerhotel.

Af Anders Per Gajhede

I september tog K. Hansen Transport det første spadestik til transportfirmaets kommende nye lagerhotel, der bliver bygget i forbindelse med selskabets eksisterende lagerhotel på Park Alle 18 i Vejen.

Det nye lagerdomicil bliver på i alt 5.000 kvadratmeter og fordeler sig på 4.000 kvadratmeter lagerhotel og 1.000 kvadratmeter terminal/plukkeområde. Lagerhallerne bliver indrettet med reoler, og kom-

mer derfor til at blive højere end de nuværende bygninger.

Det nye lagerdomicil opføres som svar på stigende efterspørgsel efter lageraktiviteter og stigende kundeforespørgsler, og ifølge selskabets ledelse er en stor del af lagerhotellet allerede lejet ud.

For kort tid siden blev elementerne til terminalen rejst, og K. Hansen Transport oplyser, at tidsplanen generelt holdes, hvilket betyder, at det nye lagerhotel efter planen kommer til at stå klar til februar 2016.