

Växer i spretig frihet

Mångsysslaren **Björn Larsson** började med lackering och karosseri och utökade för några år sedan med service. Nyligen blev han delägare i ortens återförsäljare och är stolt över att kunna erbjuda sina kunder en helhet från bilförsäljning och verkstad till skadereglering.

TEXT MARIA ERIKSSON / FOTO CRISTEL LINDH

Med 2 500 bilar som passerar verkstaden varje år är Mölnlycke Lackering Karosseri & Serviceverkstad (MLKAB) en av de större privata aktörerna som erbjuder hela kedjan från försäljning till skadeverkstad.

Som chef för så många olika delar i verksamheten – vad är du riktigt bra på själv?

– Jag är grym på skadeberäkningar! Jag är driftig med flöden, att få ihop bilarna, att upprätthålla fart. Jag är bra på att skapa relationer, att få kunden att känna sig nöjd och trygg. Vi

har många kunder som återkommer år efter år.

– Det är ju sällan eller aldrig roligt att behöva åka till en skadeverkstad, mitt mål är att kunden ändå ska känna sig trygg och nöjd. Alla på verkstaden måste jobba ihop och tänka på att alla bilar är en ny kund. Det är det vi lever på. Det är allas ansvar att bilen repareras med rätt kvalitet och blir klar på utlovad tid.

Om någon frågar efter vd:n för MLKAB säger Björn Larsson att ”vd:n har gått hem”. Efter 20 år som chef för företaget vill han inte kalla sig vd. Han är emot mentorskap och tror mer på att skapa trivsel.

MLKAB LIGGER I Solstens industriområde i Mölnlycke inte långt från motorvägen mellan

Göteborg och Landvetter flygplats. När vi ses har Björn precis avslutat ett möte med banken och är lite irriterad över att han ska behöva bli arg för att få rättvisa villkor.

– Om jag blir erbjuden något som sedan visar sig inte stämma blir jag förbannad. Jag ska inte behöva kolla upp priser och tjänster för att inte bli lurad.

Om du nu tror att Björn Larsson är en vresig verkstadschef har du fel.

Han är en chef som tycker det är lite jobbigt att balansera på gränsen mellan att vara chef och ”en i gänget”. Han tror på trivsel och på att ha roligt på jobbet. Han erbjuder sina medarbetare gymkort, massage på arbetstid och flitigt med läkarbesök för att förebygga skador. →



BJÖRN LARSSON

ÅLDER: 45.

GÖR: Vd Mölnlycke Lackering Karosseri & Serviceverkstad och delägare i Mölnlycke Bil (Subaru och Isuzu).

FAMILJ: Gift med Sarah, barnen Nathalie, 10, och Simon, 8.

FRITID: Golf (handicap 4) och innebandytränare till sonens lag.

KÖR: Subaru Impreza WRX Sti.

Björn Larsson tog över faderns skadeverkstad, utökade med service och senare också med bilförsäljning.



Fångad i fallet. så här var det inte tänkt att det skulle gå!

Björn Larssons lathund för lyckad kundrelation

- Låt kunden prata av sig och lyssna ordentligt! Det är här relationen skapas.
- Räkna rätt från början! Ha med allt så att du inte behöver komma med tillägg i efterhand som stör produktionen.
- Sälj in helheten! Behöver bilen servas? Nya torkarblad? Byta rutan? Finns det annat som kan fixas samtidigt?
- Lämna information om när bilen är klar och håll den utlovade tiden!
- Om kunden säger "Jag ska ända snart sälja bilen" – fråga vilken bil kunden har tänkt köpa. Visa vad du har till försäljning!
- Hjälp kunden hela vägen, från att anmäla skadan till försäkringsbolaget till att fixa en hyrbil! När kunden åker därifrån ska allt vara klart och kunden ska känna sig lättad och trygg.
- Ha samsyn i företaget om behandlingen av kunder! Om det kommer klagomål ska du kunna säga att "Det kan min kollega aldrig ha lovat, för det lovar vi aldrig".
- Var professionell! Om bilen blir försenad, ring och säg det. Skyll inte på kollegernas sjukfrånvaro eller kurser. Kunden är inte intresserad av varför bilen är försenad, bara när den blir klar.

"JAG VAR 25 NÄR MIN PAPPA DOG OCH JAG STOD SOM ANSVARIG FÖR TVÅ ANLÄGGNINGAR OCH 28 ANSTÄLLDA"

Han blev chef väldigt tidigt, bara 25 år gammal.

Hans pappa startade företaget 1960 och Björn sprang omkring på verkstaden som liten pojk.

– Jag föddes in i branschen. Jag trodde väl aldrig att jag skulle jobba med bilar, men efter några säsonger i Alperna och lumpen började jag jobba här och när jag var 25 dog min pappa och jag stod som ansvarig för två anläggningar och 28 anställda.

Då bestod verksamheten av ren skadeverkstad med plåt och lack.

– De flesta anställda var 30- och 40-talister och vana vid en annan typ av ledarskap, den där man pekar med hela handen. De hade aldrig haft ett personalmöte och det dröjde innan de började säga något på mötena. Jag fick jobba ganska hårt för att få den stämningen jag ville ha i verkstaden.

Vilken ledarstil har du?

– Det är en sak var jag är och en sak vad jag vill vara. Balansgången är svår. Jag vill vara en av killarna, men ibland måste jag vara den som bestämmer. Jag gillar ordning och reda. Jag kan nog vara lite för snäll ibland. Men jag har lärt mig att det inte går att vara alla till lags utan att till slut bli uppäten. Jag vet mina brister. Jag har kontrollbehov och borde bli bättre på att delegera.

För tre år sedan utökade Björn Larsson verksamheten från att enbart ha varit en skadeverkstad till att även erbjuda verkstadsjobb och service för att bli auktoriserad verkstad för flera olika bilmärken.

– Att auktorisera medför stora kostnader med utrustning och utbildning. Det krävs system och uppkopplingar. Samtidigt blir det en styrka och ger kunder. Några av våra största kunder är hyrbilsbolag. Vi har en egen transportbil så att vi kan hämta bilar hos kunderna.

SENASTE TILLSKOTTET TILL skadeverkstaden är kontrakt med Tesla som deras andra skadeverkstad i Sverige.

– Det är en riktig utmaning och har inneburit stora investeringar i verktyg och utbildning. Mina tekniker går utbildning i både Holland och England under flera veckor. Elbilar kräver stor säkerhet och aktsamhet eftersom bilarna är mer komplexa med all teknik. Det kostar både för kursen, resor, hotell och bortfall härför. Men jag tror att utvecklingen med Tesla bara är början.

– Tesla har också krävande kunder som förväntar sig snabb service. De lämnar in bilen så fort det blir minsta skada och vill gärna ha en egen ”gräddfil”. I dag tar vi hand om hela södra Sverige för Tesla.

Eftersom investeringarna är stora för att kunna ta hand om Tesla-bilarna och den sålda volymen än så länge är liten så hålls antalet verkstäder nere.

EN FRÅGA SOM Björn Larsson brinner för lite extra är arbetskraften.

– När det är mycket att göra är det svårt att hitta bra folk. Alldeles för få söker de praktiska utbildningarna och av dem som söker är inte alla behöriga. Vi har bra samarbete med gymnasieskolor och erbjuder praktik men det räcker inte. Branschen har en stor utmaning i att klara påfyllnaden av nya mekaniker.

– Det är också svårare att behålla personal när det är ont om arbetskraft. I stället för att bara jobba med lön som incitament försöker jag föra in mjuka värden som att erbjuda en hög trivsel.

Trivsel innebär också bra kommunikation.

– Jag går en runda varje morgon och säger hej till alla anställda. Det är viktigt att visa sig ofta och prata med alla. Dessutom uppmuntrar jag alla arbetsledare att ha korta morgonmöten



Xxxxx

VERKSTADEN I MOLNET

Björn Larsson är en av grundarna till systemet Verkstaden i Molnet, som köptes av MRF i våras, för att matcha branschens behov. Björn ser bland annat de här fördelarna:

- Det fångar upp flaskhalsar.
- Det ger kontroll på bokning, planering och resurser.
- Det gör arbetet i verkstaden transparent – visar vem som gör vad, hur lång tid det tar och vem som tar över nästa moment.
- Det ger kortare ledtider, lägre hyrbilskostnad och mer nöjda försäkringsbolag.

varje dag för att se att alla mår bra och för att planera dagen.

Och nu på "gamla dar" har du blivit bilförsäljare?

– Ja, så är det faktiskt. Jag har haft diskussion med förre ägaren länge och när han gick i pension förra året tog jag och två kollegor över Mölnlycke Bil. Vi är återförsäljare för Subaru

och Isuzu och har redan ökat försäljningen.

Från en försäljning förra året januari-augusti på 30 nya och ett mindre antal begagnade bilar har nya ägarteamet sålt 95 nya bilar och 130 begagnade under september till maj.

Har du sålt din första bil?

– Ja, det gör jag indirekt hela tiden. Jag känner mycket folk och säljer bilar genom alla kontaktnät på golfbanan, i verkstaden, på frukostar och luncher och på andra nätverk.

Björn Larsson är uppe tidigt och börjar ofta sina dagar med en frukost, antingen med sina vänner på ett fik i Mölnlycke eller med nätverk i Göteborg.

– Jag är med i Business sports club i Göteborg där företagare träffas och nätverkar och spelar padel-tennis. Sedan är jag med i golfklubbens nätverk och det går fortfarande att göra affärer mellan hålen. Om jag inte är där äter jag frukost med företagare i Mölnlycke, allt från skomakaren, snickaren och målaren, som är mina privata vänner.

Det är full snurr på MLKAB i Mölnlycke. Den ökade bilförsäljningen i stort ger effekter på eftermarknaden. Nu ser Björn Larsson sig omkring för att kunna utöka sina arealer. Han har redan en idé om hur det ska gå till, men det är för tidigt att skriva mer om den saken. ☺



MÖLNLYCKE LACKERING KAROSSERI & SERVICEVERKSTAD

OMSÄTTNING: 25 miljoner (2015).

ANTAL ANSTÄLLDA: 26 personer.

MÄRKEN: Auktoriserad verkstad för Ford, Subaru, Mazda, Isuzu, Saab och auktoriserad skadeverkstad för Tesla.

Mölnlycke Bil är senaste tillskottet.