



## ”Guide til Kundefokus”

Kundefokus på byggesagen bidrager til et øget fokus på de forventninger og succeskriterier, som er afgørende for byggeriets samlede succes. Derfor arbejder entreprenøren systematisk med at kortlægge og forstå særlige forventninger fra bygherreteamet på denne sag.

Løbende i projektet kan entreprenøren dermed følge op på, hvordan byggesagen udvikler sig, og hvordan bygherreteamet oplever entreprenørens præstationer. Det danner grobund for at målrette nødvendige indsats for at sikre høj tilfredshed i samarbejdet og byggesagen.

Der laves elektroniske tilfredshedsmåling på byggesagen, som entreprenøren anvender i sin opsamling.



### Agenda Forventningsafstemning

Det proaktive kundefokus starter med en Forventningsafstemning mellem entreprenør og bygherre. Her afdækkes succeskriterier i samarbejdet og byggesagen.

#### På mødet gennemgås:

- Step 1: Forventningsafstemning  
*Gennemgå emne for emne – brug disse hjælpespørgsmål*
- Hvad betyder det enkelte emne for denne sag
- Hvad gør, at entreprenøren er en succes
- Hvad skal der til for at opnå fuld tilfredshed på dette emne
- Hvad er vigtigt? Prioriter emner i rækkefølge.

Der udarbejdes efter mødet et referat.



### Agenda Løbende Evaluering

Med jævne intervaller (4-6 måneder) kan der afholdes Løbende Evaluering med Bygherren. Projektlederen følger op på de indsatsområder, der fokuseres på og karaktergives af Bygherren ud fra oplevelsen af processen indtil videre.

#### På mødet gennemgås:

- Step 2: Løbende Evaluering  
*Gennemgå emne for emne – brug disse hjælpespørgsmål*
- Opsummering af forventninger fra start
- Hvilke oplevelser har I haft vedr. dette emne
- Hvad har været positivt / negativt
- Hvad skal fastholdes / forbedres
- Vurdering af tilfredshed på en skala fra 1-5, hvor 5 er bedst
- Hvad er vigtigt? Prioriter emner i rækkefølge.

Der udarbejdes efter mødet et referat.



# Afsluttende Evaluering

Gennemgå emne for emne – Hvilke oplevelser har I haft siden opstarten af projektet. Hvad har været særlig godt/skidt. Gå i dybden med det enkelte spørgsmål og find frem til de væsentligste årsagsforklaringer på, at dette har været godt/skidt. På en skala fra 1-5, hvor 5 er bedst, gives karakter for denne indsats.

Dato	11. oktober 2019		
Sag	Dybbølvej – Egil Rasmussen A/S		
Deltager	Bjarne Wissing (Boligforeningen 10. marts 1943), Lars Bækgaard (P+P), Kasper Juhl Nielsen, Klaus Nymann Mikkelsen, Kasper Høgs-lund Mikkelsen (Egil Rasmussen), Casper Vindbjerg Kristensen (Bülow Management)		
Spm	Emner i tilfredshedsundersøgelsen	Karakter	Kommentar
1	Virksomhedens evne til at sikre en professionel planlægning er	5	<b>Oplevelse af Egil Rasmussens planlægning:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Tidsplanen er været stram. Dialogen og sparringen med rådgiver herom har været konstruktiv og professionel</li><li>Egil Rasmussen har efter bedste evne udvist proaktiv tilgang, samt foregribende adfærd</li><li>Har overholdt aftaler – og ellers sagt til i god tid, hvis der har været brug for at korrigere</li></ul>
2	Virksomhedens evne til at gå i dialog omkring relevante løsningsforslag til gavn for projektet er	5	<b>Dialog omkring løsninger:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Bygherre har oplevet Egil Rasmussen, som meget løsningsorienterede</li><li>Egil Rasmussen har aktivt budt ind med deres know-how og praktiske erfaringer</li><li>Da man tidligere i forløbet indså behovet for justering af tidsplanen, var Egil Rasmussen gode til at byde ind med løsninger hertil</li></ul>
3	Virksomhedens evne til effektivt at løse udfordringer, der opstår i løbet af projektet, er	5	<b>Håndtering af udfordringer:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Der har været mange udfordringer, især i den sidste fase af projektet, hvor man også har været presset på tiden. Bygherre har oplevet, at der bliver reageret hurtigt på udfordringerne</li><li>Har løst udfordringerne i fællesskab med rådgiver, som også har udvist fleksibilitet</li><li>Egil Rasmussen har været åbne og ærlige omkring deres udfordringer</li></ul>
4	Virksomhedens evne til at yde en kompetent projektstyring er	5	<b>Oplevelse af Egil Rasmussens projektstyring:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Har udvist en høj grad af fleksibilitet og omstillingsparathed</li><li>Godt samspil med rådgiver</li><li>God stemning og godt fællesskab omkring pladsen, hvilket bygherre tolker som et godt samarbejde mellem UE'erne</li><li>Især positivt med kontinuitet i bemanningen</li></ul>
5	Virksomhedens evne til at arbejde mål-orienteret er	4	<b>Målorienteret indsats:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Egil Rasmussen har arbejdet intensivt på, at nå afleveringsdatoen, men måtte bruge 14 dage mere for at nå helt i mål</li></ul>
6	Virksomhedens håndtering og dialog omkring ekstraarbejder er	5	<b>Oplevelse af dialog omkring økonomi:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Åben og gennemsigtig dialog herom</li><li>Egil Rasmussen har været hurtige til at fremlægge priser</li><li>Effektiv håndtering af beslutningsliste, har skabt overblik for alle</li></ul>
7	Sammenhængen mellem pris og kvalitet på de ydelser, jeg får fra virksomheden, er	5	<b>Pris og Kvalitet:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Rimelige priser</li><li>Kvaliteten er som aftalt</li><li>Bygherre er godt tilfreds med slutresultatet</li></ul>
8	Virksomhedens evne til at overholde den aftalte tidsplan er	5	<b>Overholdelse af tidsplan:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>De vigtigste terminer er overholdt som aftalt</li><li>Dette til stor tilfredshed for bygherre, som anerkender Egil Rasmussen for den ihærdige indsats, set i lyset af den stramme tidsplan og hektiske afleveringsfase</li></ul>

9	Virksomhedens evne til at give besked i rette tid, hvis tidsplanens forudsætninger ændres er	5	<b>Info om tidsplanen/ændringer:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Egil Rasmussen har rettidigt orienteret herom</li> </ul>
10	Virksomhedens evne til at sikre et godt samarbejde mellem projektets nøglepersoner	5	<b>Samarbejdet mellem nøglepersonerne:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Godt, konstruktivt og professionelt samarbejde på tværs</li> <li>Som tidligere nævnt i spm. 4, har stemningen været utrolig god på pladsen</li> <li>Især meget positivt med den fysiske tilstedeværelse på pladsen, hvor Egil Rasmussen altid har været til rådighed for UE'erne såvel som beboerne</li> </ul>
11	Samarbejdet med min kontaktperson hos virksomheden er	5	<b>Samarbejdet med Klaus og Kasper:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Konstruktiv og ærlig dialog</li> <li>Godt samspil og god kemi med rådgiver, som man har haft en tæt dialog med</li> <li>Samarbejdet har generelt været tillidsfuldt og respektfuldt</li> </ul>
12	Virksomhedens evne til at sikre og bidrage med effektiv mødeledelse er	5	<b>Effektive møder:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Egil Rasmussen har altid været velforberedte og bidraget til at sikre effektive møder</li> </ul>
13	Virksomhedens evne til løbende at give relevant information om projektets status er	5	<b>Info om status:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Har haft jævnlig (ad hoc) kontakt med rådgiver</li> <li>Byggemøder hver 14. dag</li> <li>Egil Rasmussen har været ærlige omkring stade/status</li> </ul>
14	Virksomhedens afleveringsforretning og håndtering af eventuelle fejl og mangler er	5	<b>Oplevelse af aflevering / håndtering af fejl og mangler:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fik høstet erfaringer fra Langhus 1 og herved opnået synergi for Langhus 2</li> <li>Opnåede værdi af prøvejlighed som reference</li> </ul>
15	Virksomhedens kvalitetssikring og dokumentation heraf er	4	<b>KS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Har stået tilgængeligt for rådgiveren i skurvognen</li> <li>Har fået indsamlet KS fra UE'erne</li> </ul>
16	Virksomheden evne til at levere i overensstemmelse med aftalen er	5	<i>Der er leveret som aftalt.</i>
17	Virksomhedens håndtering af arbejdsmiljø og sikkerhed på byggepladsen er	5	<b>Arbejdsmiljø og sikkerhed:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>AT har tre gange været forbi pladsen på uanmeldte besøg, som ikke udløste nogle anmærkninger</li> <li>I betragtning af byggepladsens smalle plads, er dette lykkedes på meget tilfredsstillende vis</li> </ul>
18	Det giver værdi at inddrage virksomheden tidligt i planlægningen af projektet	-	<i>Ikke muligt at evaluere for nærværende.</i>
19	Virksomhedens rådgivning har forbedret det færdige resultat	5	<b>Egil Rasmussens rådgivning/løsningsforslag:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>I forlængelse af en udfordring, har Egil Rasmussen altid haft et løsningsforslag klar</li> <li>Løsningsforslagene har været velkvalificeret og brugbare. Ligeledes rimeligt prissat</li> </ul>
Evt.	<i>Andre temaer, som ikke afdækkes af ovenstående emner</i>		

# Tilfredshedsspørgsmål

Skala 1-5 (meget utilfreds/langt fra – meget tilfreds/tæt på)

Spm	Emner i tilfredshedsundersøgelsen	Karakter	Kommentar
20	På baggrund af din samlede erfaring med virksomheden, hvor tilfreds er du så alt i alt?	5	<i>Meget tilfredse.</i>
21	Hvordan lever virksomheden op til dine forventninger?	5	<i>Forventningerne er i høj grad indfriet.</i>
22	Forestil dig den perfekte virksomhed. Hvor tæt på dette ideal er virksomheden?	5	<i>Oplever Egil Rasmussen som en meget professionel virksomhed.</i>

# Loyalitetsspørgsmål

Skala 1-5 (meget usandsynligt – meget sandsynligt)

Spm	Emner i tilfredshedsundersøgelsen	Karakter	Kommentar
23	Vil du anbefale virksomheden til andre?	5	<i>Ja.</i>
24	Vil du anvende virksomheden igen ved et lignende projekt?	5	<i>Absolut.</i>
25	I hvilken grad differentierer virksomheden sig positivt, i forhold til de resterende entreprenører i branchen?	5	<i>Egil Rasmussen differentierer sig i meget positiv grad. De skal især have stor ros for deres beboerhåndtering.</i>