

**40 ÅR PÅ JOBBET**  
s 6-7

**HAR VI BRA**  
**TELEFONKULTUR? s 8**

# DETERGENTEN

Personaltidning för Lever och Leverindus

Argång 17

NR 4 1988



DET ÄR VI  
SOM ÄR

FÖRSLAGSKOMMITTÉN

*Det är till oss ni skickar era förslag på förbättringar och förändringar just på er arbetsplats. - TÄNK EFTER - det finns säkert något som kan göra ditt eller dina kamraters arbete lättare, säkrare eller roligare. Och KOM IHÄG - alla vettiga förslag belönas.*

#### **Förslagskommittén meddelar:**

Den här gången har pallstationens personal genom ROGER VALETTE lämnat in flera förslag till Förslagskommittén och två av dem har belönats.

ARBETSMILJÖFÖRBÄTTRING blir det om man bygger en hylla vid pallstationen där man byter platsrulle. -Idag är en platsrulle tung att trä på den vertikala stängen, men med en hylla under som rullen står på behöver man inte lyfta så tungt.

Belöning: 900 kr



**Trevlig  
sommar**

FÄRRE STOPP VID INMATNING AV TOMPALLAR TILL PALLASTARNA blir det om man installerar en fotocell vid tompallarna. Då kan väntetiden vid inmatning av tompallar kortas från 12 till 5 sek  
Belöning: 1500 kr

FRAN SIDOLIMNINGEN kom två förslag från KEITH BUCHHOLZ varav ett blev belönat med 1500 kr.

FÖRENKLAD INSTÄLLNING AV HANDTAGSPLACERING blir det om man sätter en kedja mellan de två handtag som bestämmer handtagets lutning i förhållande till paketet, när det limmas på.

## LEVER LÄR FÖR LIVET I FABRIKEN



LARS ANDERSSON, som är lärare på AMU i Nyköping, har jobbat med kurser på Lever i mer än ett år.

"Till Lever vände vi oss för ca 1½ år sedan. -Vi satte tillsammans igång ett pilotprojekt - en kurs för ett gäng maskinskötare och reparatörer på pulverpackningen. Utfallet av den kursen har sedan legat till grund för utvecklingen av grundkursen, som vi startade våren -87. -Jag har, efter Oswald Gustavssons uppstart, varit den övergripande kursledaren och tillsammans med ALF CARLSSON och berörda personer på pulverpackningen lagt upp kursplanerna", säger Lars.

"Sedan har varje "expert" inom företaget ansvarat för sin bit. Även externa konsulter har anlåtats.

-För pulverpackningens sju olika utbildningsgrupper, bestående av 5-10 personer vardera, har olika personer inom Lever varit instruktörer.

Avdelningsreparatörerna JANNE KARLSSON, STANISLAV LISEK, BENGT SÖDERMAN och ROY KRANTZ har instruerat om inställning av maskiner, reservdelar, inmatning och uttransport, limsystem osv.

ALF CARLSSON har talat om

produktionseffektivitet och materialvariationer. STIG SOLFORS har gått igenom checklistor, TORD EBERHARDSSON har gått igenom el-säkerhet.

SVANTE LUNDGREN och JAN GUSTAFSSON från kvalitetslab har talat om betydelsen av kvalitetsteknisk pulverpackning. BERTIL MALM och LEIF WAHLSTEDT har pratat planering.

Tanken med det hela är ju att företagets egna experter inom varje område ska informera och utbilda grupperna i det som är viktigt.

-Alla som önskat har ännu inte fått vara med i kurserna men vi kommer att påbörja nya under hösten -88, säger ALF. Även 1989 finns fortbildningsplaner framme.

-Vi har också haft utbildning hos oss på AMU för flickorna på flytande avdelningen, säger Lars Andersson.

-Då gällde det allmän teknikutbildning - en "skruvmutter" kurs, där vi gick igenom pneumatik, ritningslära och vi knappade på datorer.

Vi har fått mycket god respons från kursdeltagarna. Det är bra med ett så långsiktigt projekt mellan Lever och AMU. Som lärare känner man ett större engagemang för företaget och jag hinner lära känna "eleverna" och de mig.

-Det känns faktiskt som om man är en liten kugge i Lever själva, avslutar Lars

Tuula, du är en av kursdeltagarna. -Vad tycker du om utbildningen?



-Jag har gått grundutbildningen nu och den var bra. Man fick verkligen lära sig hur maskinen fungerar med alla skruvar och i alla olika delar. - Jag ser fram emot att få fortsätta.

### Vad har hänt?

Portvakten upptäckte en kväll i juni - närmare bestämt den 15 juni - att något hände på parkeringsplatsen. - En stor personbil åkte längst bort på parkeringen och det såg ut som han skulle packa in något i bilen. - Portvakten var tvungen att gå därifrån en stund och när han kom tillbaka och gick ut på parkeringen och tittade upptäckte han att staketet mot lagerbyggnaden var trasigt och gräset intill tillplättat.

Vad kan ha hänt? -Har Leverprodukter lämnat fabriken "bakvägen"?

Om Du ser något som inte står rätt till - anmäl detta till din arbetsledare eller till Roland Lundqvist. -Eventuella stölder av det här slaget måste förhindras!

Roland Lundqvist

## DETERGENTEN

(latin = rengöraren)

NR 5

ARGÅNG 17

Manusstopp för nästa nummer 10/8

### Utgiven av

LEVER AB  
611 87 Nyköping  
Tel 0155/802 00

### Redaktör

Monica Lundberg

### Ansvarig utgivare

LO Ericson

### Redaktionskommitte

Göran Berglund, SIF Stockholm  
Kenneth Burman, SIF Nyköping  
Roine Eriksson, Fabriksklubben  
Göran Hofstedt, Leverindus  
Rolf Johansson, SALF

SÖRMLANDSTRYCK Åkerblom Tryckeri AB

## ÖPPET HUS PÅ STOCKHOLMSKONTORET



VÄLKOMNA TILL OSS PÅ STOCKHOLMSKONTORET hälsar BIRGITTA HERJEVIK, BIBBI PETTERSSON, SIV BOPP och ROLF LINDMAN sina 40 gäster från nyköpingsfabriken.

-Jag har jobbat 18 år på Lever och aldrig varit på stockholmskontoret, så jag tycker den här dagen ska bli mycket spännande, säger SVEN-ERIK ALMEN (tvåa fr höger).

För att inte avslöja för mycket för den grupp som ska åka till Stockholm i höst vill Detergentens utsända meddela att dagen i Stockholm var både informativ, kontaktskapande och rolig.

TACK ALLA ARBETSKAMRATER I STOCKHOLM FÖR EN TREVLIG DAG!

## ARMAR UPPÅT STRÄCK i pausgympan



## FLER och FLER GYMPAR

Obs - artikeln börjar på s 5

SÅ HÄR KAN DU MINSKA STRESSEN:

Tänk på vad du kan göra HÄR och NU. - Inte på vad du borde ha gjort eller ska göra.

Motion är botemedel mot stress.

Använd din tid på ett förnuftigt sätt genom att planera och prioritera vad du ska göra.

Angrip uppgiften. Inte tiden!

Positiva ord och tankar skapar resurser och engagemang som undersätter uppgiften du står inför.

Lär dig att ta små pauser under arbetet. Pausgymna, mini- och micropauser skapar avspänning.

Se till dina möjligheter istället för dina begränsningar.

HÄR 10 BUDORD FÖR HÄLSOVETT:

- Ta ansvar för din egen hälsa
- Använd din kropp
- Sluta röka
- Maten är halva hälsan
- Sov dig frisk
- Stressa med förstånd
- Håll sams med din familj
- Undvik olyckor
- Visa respekt för alkohol
- Använd inte piller för allt som gör ont

HA EN TREVLIG, AKTIV SEMESTER önskar SALME

PS. Jag hoppas att alla TJEJ-Milstjejer tränar som vanligt där hemma. Jag hade inte möjlighet att ordna samträning på jobbet i år, men vi springer TJEJ-Milen som vanligt.

Vi som arbetar i matsalen och med städning behöver den här gympan, säger ROS-MARI, BRITTILOUISE, MAJ-BRITT, GURLI och INGRID. Det är kul och det är skönt för rygg och axlar.

## JORDEN RUNT PÅ 45 DAGAR

ÅKE JONSSON, Lever-representant i Östersund, och ett gäng killar från Östersund - konditorn och guldsmeden, advokaten och lokföraren etc - hade länge drömt om och pratat om att ge sig ut på långresa.

"Vi gjorde upp resrutten själva och gav en resebyrå i uppdrag att detaljplanera resväg, hotell, transporter och olika aktiviteter på de ställen vi ville besöka. Vi ville ha hög klass på resor och hotell och det fick vi verkligen."

"Vi for direkt till Los Angeles den 28 december 1987 och upplevde staden på alla sätt i fem dagar. -Sedan var vi ivriga att fortsätta och nästa resmål var HONOLULU i fem dagar och ön MAUI i fem dagar.

FIDJI-ÖARNA - där vi stannade 14 dagar - var rena paradiset, må ni tro! Vi bodde bra - där var palmer - det var skönt, grönt vatten - ja det var som en dröm. Där besökte vi Korallkusten som var spännande att se. Vid ebb drar sig vattnet 150-200 meter ut från stranden.

Efter Fidji for vi ut på LYXKRYSSNING i fem dygn. Vi åkte mellan öarna och fick se hur öborna levde och bodde. - Vi blev underhållna av dem med deras härliga sång och dans. - Vi åt deras kött stekt under flera timmar i glöd i sanden. Maten tilltalade mig mycket. De äter ganska mycket kött men också massor med fisk och frukter. - Och VATTNET! Du kunde se 100 m ner och det var kristallklart att bada i. - Ibland, när det var som varmest, måste man stiga upp på natten och ta sig ett dopp från båten för att svalka sig lite.



ÅKE JONSSON, längst till höger, med några av sina medresenärer på resa bland kängurur i Australien

### AUSTRALIEN NÄSTA!

-Vi kom till SIDNEY just till Australiens 200-årsdag den 23 januari, så tillsammans med Charles och Diana firade vi i dagarna tre. Där var parader och karnevaler på gatorna. Där var parader på vattnet med båtar och segelfartyg, som hade varit på väg i ett halvår för att komma till Sidney.

VI HYRDE TVÅ MINIBUSSAR i Sidney och for till MELBOURNE - 108 mil - och då körde jag och en annan god vän. Där fanns inga älgar att vara för längs vägen men KÄNGURUR!

I MELBOURNE såg vi den gamla gruvstaden med dess salooner och affärer i gammal stil. Vi vaskade guld och vi såg teater, så som man spelade förr i tiden. - Vi såg guldföremål och guldklimpar värda flera miljoner - på mu-seet.

I HONOLULU besökte vi ett kulturreseervat och där var alla öarna - Samoa, Fidji osv - representerade med sin kultur. Det tog en hel dag och på kvällen såg vi ett uppträdande på en konstgjord

sjö. - Vi besökte också PEARL HARBOR, vi var inne i japanska tempel mm.

SINGAPORE hann vi övernatta i och det var en stad där det var snyggt och rent. Där får man böta om man slänger ifrån sig skräp på gatan eller ritar på väggarna. - Om man påträffas med knark betyder det döden.

TILL BANGKOK kom vi och stannade i fyra dagar. Där var det mycket varmt. Utan luftkonditionering på rummet kunde man inte leva.

- Vi badade en hel del och åt härlig mat för en mycket ringa penning. En riktigt flott middag med flera rätter betalade man bara 50-60 svenska kronor för.

VI SÅG OCKSÅ BAKSIDAN, tiggare med avklippta ben och små barn som tiggde.

THAILANDS-BOXNING fick vi se - de boxades och sparades med både knytnävar och fötter.

-Där fanns också en stad på floden. Husen är byggda på pålar och handeln sker från båtar - både när det gäller mat och annat.

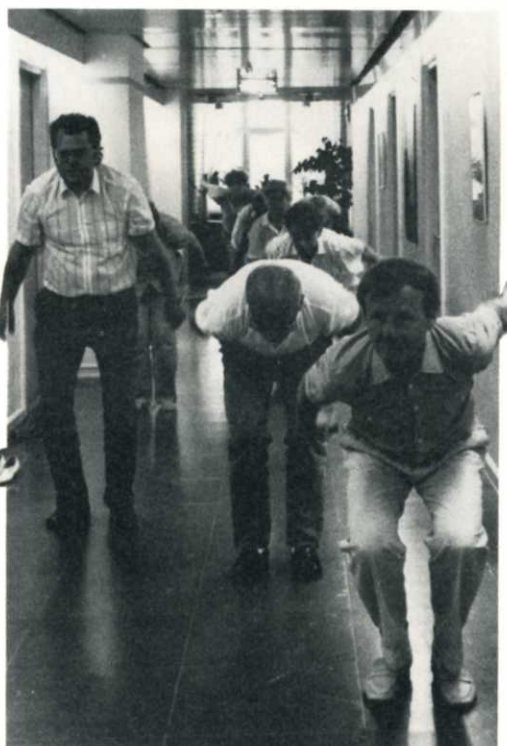
Hur har man råd med en så'n här lång resa, Åke? - Den måste ju kosta ganska mycket.

-Ja, det gjorde den. Vi var på resande fot i 45 dagar och resan gick på 45 000 kr för mig med allt inräknat. Jag hade naturligtvis sparat en del och resten betalade jag med aktieköp- och försäljning.

NU HAR VI SJU TIMMARS VIDEO-FILM och 800 kort från resan som vi kan drömma oss tillbaka med.

-Och vi har faktiskt blivit lite kända här i trakten genom vår resa. Innan vi för fanns vår förestående resa med som ett ½-sidesreportage i Östersundsposten och när vi kom hem visade vi oss på en bild i bastkjolar! - Och nu har vi chansen att komma med i Dertergenten."

## FLER och FLER PAUSGYMPAR



Vi här på kontoret är en stor gympagrupp nu och det finns ett tryck efter de här fem minuterna "röra på sig". Att få lämna stol och skrivbord och skaka loss - det är toppen.



"Jag är mycket glad att pausgympan breder ut sig", säger gympaledaren pådrivaren SALME GAAL.

"Jag är säker på att vi håller på att få ökad kroppskänsla, kroppsbehärskning och respekt för kroppens smärtsignaler ger större förmåga att klara både fysiska och psykiska påfrestningar."

VI SKA HA EN KROPP ATT LEVA I OCH INTE ATT SLÄPA PÅ

"Jag vill säga några ord om STRESS: Väldigt många av oss känner sig stressade idag.

-Vad orsakar då stress?

- ENSIDIGT ARBETE
- FÖR MYCKET ELLER FÖR LITET ATT GÖRA
- SVÄRIGHETER ATT FATTA BESLUT
- RELATIONSPROBLEM TILL ANDRA MÄNNISKOR
- LIVSFÖRÄNDRINGAR, SOM NÄRA ANHÖRIGS DÖD
- ARBETSBYTE
- PENSION

Ja, det finns massor av stressfaktorer i vår dagliga tillvaro. Vid en akut



VAD ÄR DET?

Musik i korridoren och skratt som klingar. -Jo, det är pausgympa på Leverindus orderkontor och sekretariat. Längst fram i ledet står ALLAN CALMVIK och gymnastiserar munnen lika mycket som armar och ben. Mycket trevligt!

-Fotografen har svårt att hålla sig för skratt och riskerar suddiga bilder när Allan och hans skämt släpps lösa.

-Det är jätteskoj - vi brukar lära oss programmet i slutet av veckan, säger BRITT och ELWY.

-För oss som sitter bundna vid telefonen på orderkontoret är det så skönt att röra på kroppen och sträcka på sig några minuter, säger CARINA och MARGARETA.

stresssituation förbereder sig kroppen på kamp eller flykt. Denna form av reaktion varar ganska kort tid och är inte lika skadlig som den långvariga stressen - den som kan orsakas av att man inte känner sig omtyckt eller att man känner sig otillräcklig.

DET SOM SKER I KROPPEN när den utsätts för stress är att hormonbalansen påverkas, vilket i sin tur påverkar blodfetter, immunförsvar etc.

forts s 3

## \*40-ÅRINGARNA LEIF och JACK\*

VI ÄR UPPVÄXTA PÅ SUNLIGHT säger Leif Wahlstedt och Jack Wahlberg

Leif och Jack, ni är båda "40-åringar" här på Sunlight /Lever i år?

"-Ja, jag började i maj 1948 säger Leif, och jag i september," säger Jack.

Leif: -Jag började hos Paul Sander med inköp av kontorsmaterial, utlämning och beställningar. - Efter rekrytten -54 blev det tillverkningsplanering hos Bengt Östergren. Det lilla spraytornet hade börjat byggas i slutet av -53. Allt tvålpulver tillverkade vi i blåskeppet - Radion, Omo och Leverindusprodukter - men vartefter som de syntetiska pulvren kom började produktionen av pulver i spraytornet.

NÄR JAG BÖRjade på tillverkningsplaneringen gjordes inga försäljningsprognoser. Årsproforma var det enda hjälpmedlet. Vi hade inga långsiktiga produktionsplaner utan vi jobbade en vecka i taget. - Men vi hade planeringsmöten varje torsdag kl 15.00!

Efter några år ökade behovet att göra långsiktiga planer så jag började lägga upp sådana för 5-10 veckor.

1954 HADE VI ganska många produkter. Produktionen till Leverindus var emellertid ganska obetydlig.

KOSMETISKA AVDELNINGEN flyttade hit från Gävle i slutet av 50-talet. Vi fick tillverkningen av Pepsodent och Sunsilks shampoo och då kom också herrarna STYMNE, ROSENGREN och SJÖBLÖM.

JA, OCH NÄR VI BÖRjade på Sunlight 1948, säger Jack, hade vi en egen kosmetisk avdelning här under ledning av VIGO KARND AHL. Där tillverkades puder, läppstift och rouge för Vinolia (nu Elida Gibbs).

Där inne var det tyst och stilla jämfört med ute i fabriken.- När man kom in på den avdelningen kunde man få se Vigo experimentera med läppstift. Han hade ränder med olika färger som han provat på hela armarna. Det stod en doft av puder omkring avdelningen. Kosmetlab låg då där Leverindus orderkontor och dataavdelningen ligger idag.

SEDAN BLEV MARKNADSSIDAN mer aktiv. Extrapersonal kallades in för att klara all specialpackning när det gällde kampanjer och andra extrapackningar. Det var klädnypor, tvättlinor, plastgalgar och 50-öringar som skulle i paketen eller klistras utanpå. En period klistrade vi en liten Lux-tvål på tvättmedelspaket. -Jag tror jag har en tvål här, säger Leif. Det var en färgad Lux-tvål som var handstansad, putsad och handpackad i papper och kartong. Det var 1959 det.



VID DEN TIDPUNKTEN var vi fler än 500 kollektivanställda. Det gick åt mycket arbetskraft då.

Jack: -Jag började som kontorsbud, sedan kom jag till reskontran och därefter blev det transportavdelningen. I juli -58 började jag på försäljningsavdelningen i Stockholm och året därefter började jag resa som försäljare. Sedan tillhörde jag den s.k. brandkåren - vi var ett gäng på sex säljare med bl a NICKE SKÄRLUND och OLAV BRUNFORS - som reste i hela Sverige och sålde in nyheter. Vi gjorde allt från lossning av järnvägsagnar tills varorna stod på hyllan.

NÄR JAG BÖRjade var det inte tal om utbildning, säger Jack. Jag skulle hjälpa OVE HALL i Sundsvall. Jag hade lånat en risig Vauxhall - det var -20° kallt där uppe - jag fick en väska några skyltar och några kundkort. Jag åkte ut till en liten butik i skogen och talade om för innehavarinna att det var bra grejer det här. -Jag hade inte räknat med att sälja något där, men fyra lådor flytande Lux blev det och det var jag stolt över när jag redovisade till Ove den kvällen.

RANSONERING PÅ TVÄTTMEDEL var det när vi började och det var ett jobb med ransoneringskupongerna. -Och tänk när ransoneringen släppte! Vilket sug det blev! Tre veckors försäljning gick på en vecka. Vi sålde allt som fanns, berättar Jack.

DEN FÖRSTA OKTOBER 1961 öppnades orderkontoret i Nyköping, berättar JACK. Där har jag nu varit i 27 år så jag har ju lite vana och jag känner ju en del av våra kunder. Men arbetet, samhället och tekniken för ju förändrats -Sedan ett år tillbaka tillhör orderkontoret försäljningsavdelningen.

KOMMER NI IHÅG VARANN för 40 år sedan?

-Oh ja! Nyköping var ju en liten stad då och vi kände till varann sedan flera generationer. - Vi spelade mycket pin-

*forts nästa sida*

MATHIAS MEJERMO och SOFIA BERTILSSON slutar nu på sina praktikantplatser efter vårterminens fem månader.

*-Hur tycker ni det har varit att arbeta hos oss på LEVER och LEVERINDUS?*



**Mathias:** "Det har varit jättekul! Jag har lärt mig riktigt mycket om företaget. -Att vara på Skrivcentralen var allra roligast! - I början blev man så förvånad att alla hälsade. Det verkade som de kände oss från början. - Jag skulle gärna ha hjälpt till lite mer i telefonväxeln, om det hade gått att ordna."

**Sofia:** "Det är en jättebra stämning här och jag har trivts mycket bra. Jag tycker det har varit roligast att vara på Kontorstjänsten. -Jag blev också positivt överraskad att alla hälsade på oss och betraktade oss som arbetskamrater från början."

## PERSONALNYTT

### Vi gratulerar till

#### 80 ÅR

Ivar Johansson 30/8

#### 75 ÅR

Elna Forsell 10/8

Martin Fernberg 2/9

Axel Alm 25/9

Gunborg Friden 26/9

#### 70 ÅR

Gösta Karlsson 26/8

Birger Widstrand 10/9

Bengt Johansson 30/9

#### 60 ÅR

Tage Hagström 18/8

försäljningsavd

#### 50 ÅR

Ove Brännström 10/9

Leverindus

Bertil Malm 22/9

planeringen

#### 40 ÅR I TJÄNST

Hans Logevall 1/8

försäljningsavd

Karl Gunnar Krän 15/8

försäljningsavd

Jack Wahlberg 20/9

orderavd

#### 25 ÅR I TJÄNST

Bengt Andersson 5/8

pulvertillverkningen

Monica Fagerberg 6/8

lagret

K-B Wiklund 15/8

Leverindus

Lennart Björklund 28/8  
pulverpackningen

Bertil Andersson 3/9  
verkstaden

#### 20 ÅR I TJÄNST

Lars-Göran Bergqvist 5/8  
Leverindus

Björn Mattsson 19/8  
försäljningsavd

Bengt Söderman 2/9  
pulverpackningen

#### 15 ÅR I TJÄNST

Birthe Svensson 6/8  
pulvertillverkningen

Marja-Liisa Olsson 13/8  
laboratoriet

Elisabeth Carlsson 27/8  
laboratoriet

Agneta Andersson 26/9  
förpackningsutv.avd

## TACK

Ett hjärtligt tack till företaget och till anläggningsavdelningen för uppvaktningen på min högtidsdag.

*Roland Widén*

Ett hjärtligt tack till Lever AB för uppvaktningen på min "40-årsdag".

*Leif Wahlstedt*

Ett stort TACK till företaget och arbetskamraterna för för uppvaktning och presenter vid vårt bröllop.

*Tuula och Thomas Carlsson*

*forts fr s 6*

gis med varann här på Sunlight. Ibland kunde vi spela från lördag morgon till söndag kväll - nästan. Vi var ju i 15-årsåldern då.

**HUR SÅG DET UT HÄR** på den tiden?

**LEIF:** -Här i mitt rum fanns laboratoriet. Det var skram-

liga, svarta glasdörrar och det sträckte sig ända fram till fabriken. - När jag började, säger Leif, satt jag på toa. Då var mitt rum här på tvåan där toaletterna finns idag.

**JACK:** -Det var gult i korridoren och höga trösklar in till rummen och dörrar med en spegel av skrovligt glas. Det var den tidens mode. Rummen

var på många håll väldigt stora och i en del av dem var det rena kontorslandskapet. Det kunde sitta sex personer i ett rum där man idag sitter två.

**VI ÄR UPPVÄXTA HÄR** på Sunlight, förstår du, och när vi sitter några stycken och pratar om gamla tider kommer vi ihåg hur det såg ut och vilka som satt var.

## BRA TELEFONKULTUR - HAR VI DET?



Under en månads tid (vecka 15-18) har ANETTE HIVANDER från Televerket kartlagt telefonservicenivån hos LEVER och LEVERINDUS. Televerket har mätt svarstider och anträffbarhet och Anette har intervjuat ett antal personer samt gjort en växelstudie.

-Materialet har hon sammanställt och presenterat för telefonanvändare. Tyvärr var skaran intresserade inte så stor. Av 45 kallade kom 15.

SVARET PÅ FRÅGAN - Har vi bra telefonkultur - det blev JA, MEN MED VISSA BRISTER. Vissa saker är bra men vi kan bli mycket bättre!

ANTRÄFFBARHETEN (om man själv svarar i telefonen, om någon annan gör det eller om växeln kan ge besked när man kommer) den var inte så bra hos Lever och Leverindus: 29% (Lever) respektive 37% (Leverindus) svarade inte i telefon, hade inte lagt av luren eller meddelat växeln vid frånvaro.

NÄR DET GÄLLER SVARSTID undersökte man hur stor del av samtalen som besvarades på tre signaler och hur många som fick vänta fem signaler och mer. SVARSTIDERNÄ var bra. Svarstider till växeln visar att 93% av samtalen besvaras i växeln på tre signaler och det stämmer precis med Televerkets jämförelsevärden. 89% av samtalen till anknytningarna besvaras på tre signaler. Televerkets jämförelsetal är 93%.

STUDIEN VISAR att vi har väldigt duktiga telefonister och avbytare. De är positiva till sitt jobb och gör sitt yttersta för att ge maximal

service. - Men de behöver hjälp för att kunna ge denna service till alla kunder - både interna och externa.

GUN och GUN-BRITT: -Om ni visste vad det betyder mycket för oss i vårt jobb om ni meddelar när ni är borta, lägger av luren när ni lämnar rummet, talar om för oss var ni går och ungefär hur länge ni är borta. -Då kan vi alltid se till att ni får era samtal eller att kunden får besked när ni är tillbaka.

-Det har redan blivit bättre sedan vi började med den här undersökningen. - Det är fler som anstränger sig att svara snabbare, att gå tillbaka till sitt rum om de hör att de ringer när de är på väg ut. Många har blivit bättre på att meddela oss när de går ut och fler lägger av luren.

SVARAR VI I VARANDRAS TELEFONER? - På Leverindus gör man det ganska ofta men på Lever mycket sällan.

Anette vill inpränta hos oss: - Gå aldrig förbi en ringande telefon utan att svara! - Tänk dig in i kundens situation - han som sitter i andra luren och väntar på att någon ska svara. Det är mycket bättre att någon svarar - även om det inte är rätt person. - Skriv en lapp och tala om vem som ringde och lägg av luren hos den som inte är inne.

Vi är i allmänhet inte medvetna om vilka problem telefonisterna har när de måste jaga personer, komma tillbaka till den uppringande och inte kunna ge besked. Det kan vara utlandssamtal

och andra brådskande samtal. PERSONSÖKARNA är, om de sköts rätt, ett bra sätt att få tag på personer som är mycket borta från sina arbetsplatser.

LO ERICSON: Vi har en relativt gammal växel i Nyköping men som har en hel del finesser. Det finns funderingar på en ny växel, men det är ingen idé att skaffa ny teknik om vi inte använder oss av den vi har idag.

-Tänk på att en hög servicenivå är ett viktigt konkurrensmedel idag. Arbetstrivseln internt ökar också många gånger i takt med telefonservicen.

-Stockholmskontoret har haft en "drive" för bättre telefonkultur och resultatet efter 200 testringningar till Levermedarbetare blev mycket bra. -86% av samtalen nådde rätt person/annan person eller telefonvakt. Hos 8% var det upptaget och endast 6% var inte anträffbara alls.

### RÅD TILL TELEFONANVÄNDARE:

-tala om för växeln om du ska vara borta/lämna aktuell resplan

-lägg av luren om du lämnar rummet under kortare eller längre tid

-meddela växeln var du är och när du kommer tillbaka

-ha din sökare med dig eller kontrollera regelbundet de optiska väggsignalerna när du är sökt

- när din telefon ringer - svara på en gång

- när någon annans telefon ringer - svara och lägg en lapp