



## Designbranchens nye stemme

■ Designvirksomhedernes nye forening - Danish Design Association - indgår fra starten samarbejde med Dansk Erhverv



Line Rix, partner i designfirmaet 1508 A/S, er en af initiativtagerne til Danish Design Association - Designbrancheforeningen. (Foto: Jonas Smedegaard Buus).

AF MALENE RASMUSSEN >

Der har hidtil kun eksisteret en forening for danske designere men ikke for designvirksomheder. Dermed har de enkelte virksomheder ikke haft et forum for udvikling, når det gælder håndteringen af alle de mere forretningsmæssige udfordringer, der ligger ud over det rent designfaglige.

Det er der med den nystiftede Danish Design Association - Designbrancheforeningen - rådet bod på. Foreningen er fra starten blevet

mødt med entusiasme i branchen: Line Rix, der er partner i designfirmaet 1508 A/S og en af initiativtagerne til Danish Design Association, udtrykker det således:

”Jeg er positivt overrasket over den massive opbakning, foreningen har fået. Vi starter op med såvel en bred kreds af toneangivende og progressive designvirksomheder som en ambitiøs bestyrelse. Det lover godt for vore muligheder for i endnu højere grad at sætte design på dagsordenen og bidrage til at udvikle branchen. Vores ambition er, at vi vil gøre en

forskel for den enkelte designvirksomhed, der kan ses på bundlinjen.”

### Større kommercielt fokus

I en branche med mange enkeltmandsvirksomheder og en stærk faglig bevidsthed har den nye forening som erklæret mål at sikre et stærkere kommercielt fokus:

”Design skaber merværdi, og derfor skal vi i branchen heller ikke være bange for at tage penge for vore ydelser. Der er behov for at professionalisere og internationalisere branchen, og det vil vi nu tage fat på,” konstaterer Line Rix.

### Strategiske partnerskaber

Danish Design Association lægger op til at spille tæt sammen med en lang række aktører på designområdet. Fra start har foreningen valgt at indgå samarbejde med Dansk Erhverv, der som erhvervsorganisation i forvejen tegner en lang række brancher inden for vidensservice. Den beslutning glæder markedsdirektør Christian Tanggaard Ingemann:

”Design er en spændende branche med stigende politisk bevågenhed. Branchen har store potentialer, og derfor er det vigtigt at fastholde et politisk fokus på de rammevilkår, der skal til for at skabe den nødvendige fornyelse og innovation i branchen.

Her er Dansk Erhverv i høj grad på hjemmebane, og vi ser meget frem til et tæt samarbejde med den nye forening.”

### Danish Design Associations første bestyrelse

Bestyrelsen er endnu ikke konstitueret, men består af:

- Line Rix - 1508 A/S
- Ulla Hovgaard Ramlau - Bysted
- Mikal Hagerup - DesignIt
- Søren Skafte Overgaard - e-Types
- Jesper Nørgaard Pagh - Move.

### De første medlemmer...

I skrivende stund var følgende virksomheder ifølge Designbrancheforeningens hjemmeside indmeldt:

- 11 Design
- 1508
- 3Part
- Bysted
- CBD Design
- DesignIt
- e-Types
- Kontrapunkt
- Krogh&Co.
- Move
- People & Product
- Scandinavian Branding
- Scandinavian DesignLab
- Stanley Design
- VIA Design
- Who made ID.



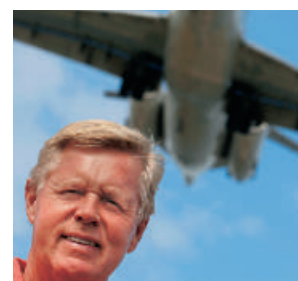
4 brancher vælger temaer i valgkampen

Side 4



For højt sygefravær koster 10.000 offentligt ansatte

Side 5



Virksomheder behøver ikke en integrationspolitik

Side 7

# Mere service-innovation



Af Lars Krobæk  
Administrerende direktør  
Dansk Erhverv

Det er en velkendt sandhed, at dansk erhvervsliv er afhængig af vores evne til at tænke nyt og udvikle mere intelligente måder at gøre tingene på.

Derfor må det være en naturlig politisk målsætning at gøre Danmark til et af de lande, hvor virksomhederne forsker, udvikler og innoverer mest. En forudsætning for at nå det mål er, at dansk erhvervsliv og den offentlige sektor sammen prioriterer innovation som central konkurrenceparameter.

I dag udgør de private serviceerhverv mere end 60 % af den samlede økonomiske aktivitet i Danmark. Servicevirksomhederne skaber mere end 80 % af alle nye job og leverer 2/3 af værditilvæksten. Størstedelen af eksportarbejdspladserne skabes i dag i servicesektoren.

Disse fakta understreger behovet for at styrke rammebetingelserne for innovation i serviceerhvervene. Den indsats skal kobles med en strategi for, hvordan virksomhederne kan samarbejde med - og lære af - servicevirksomheder i andre lande.

Rådet for Teknologi og Innovation har i sin handlingsplan InnovationDanmark 2007-2010 udpeget servicesektoren som et strategisk indsatsområde. I den forbindelse er der nedsat en særlig arbejdsgruppe med deltagelse af blandt andre Dansk Erhverv med det formål at analysere, hvordan innovationen konkret skal styrkes.

En ny undersøgelse afslører en række områder, hvor der er brug for en ekstra indsats:

- Bedre samspil mellem den private og offentlige sektor om forskning og innovation til gavn for virksomhedernes konkurrenceevne og den offentlige sektors service til borgerne.
- Flere højtuddannede med de rette kompetencer og tiltrækning af kvalificeret udenlandsk arbejdskraft.
- Bedre samspil mellem videninstitutioner og servicesektor om innovation og videnuudveksling.
- Bedre formidling af ny viden fra udlandet til serviceerhvervene og den offentlige sektor.

Hvilke redskaber kan så være nyttige i den forbindelse?  
Dansk Erhverv foreslår blandt andet følgende tiltag:

- Flere erhvervs-ph.d.'ere i virksomheder og den offentlige sektor.
- En styrket strategisk forskningsindsats i områder med betydning for servicevirksomhedernes konkurrenceevne - for eksempel inden for innovationsledelse, arbejdsmiljø og offentlig-privat samspil.
- Bedre rammer for bruger- og medarbejderdrevne innovation.
- Udvikling af en strategi for innovation i den offentlige sektor for at styrke service og kvalitet for borgerne.
- Mere fokus på offentlig-privat samarbejde i servicesektoren.

Disse forslag stilles hermed frit til rådighed for visionære politikere i valgkampen.



De studerende udgør en uudnyttet arbejdskraftreserve, mener Dansk Erhverv.

Serviceerhvervene:

## Optimisme trods mangel på arbejdskraft

■ Danmarks Statistiks seneste konjunkturbarometer melder om stille optimisme i alle sektorer. Men især i servicevirksomhederne er forventningerne steget siden det bratte fald i juli

AF JANNE BRUVOLL >

Størstedelen af virksomhederne i serviceerhvervene, svarende til 34 % af de ansatte, forventer at øge omsætning fra oktober-december, mens kun 9 % forventer en tilbagegang. De positive forventninger fordeler sig på alle sektorer, men forretnings-service placerer sig i spidsen med hele 34 %. Også inden for transport har der været tale om fremgang på hele 11 % siden august.

De positive forventninger i serviceerhvervene sker på trods af, at der stadig er stor mangel på kvalificeret arbejdskraft på dette område. Dansk Erhverv

forventer, at det også i fremtiden vil være servicevirksomhederne, der trækker væksten i Danmark:

”Tallene understøtter fint vore forventninger om, at det i de kommende måneder stadig vil være muligt at afsætte arbejdskraft inden for serviceerhvervene. Det er især oplagt at lede efter de nye medarbejdere blandt de studerende,” siger cheføkonom Jens Brendstrup.

En undersøgelse foretaget af Dansk Erhverv i september viser, at der kan skabes mere end 6.500 nye fuldtidsarbejdspladser, hvis de studerende bliver mere villige til at arbejde ved siden af studiet.

Udgives af

**DANSK  
ERHVERV**

Børsen  
1217 København K  
Telefon 33 74 60 00  
Fax 33 74 60 80

info@danskerhverv.dk  
www.danskerhverv.dk

Redaktion

Carlos Villaro Lassen  
(ansvarshavende redaktør),  
Kristian Kongensgaard, Dorthe Pihl,  
Jesper Brønnum, Kim Østrøm,  
Malene Rasmussen,  
Michael E.J. Stilborg, Janne Bruvold.

Design og tryk: Schultz Grafisk  
Udgives 30 gange årligt  
Oplag: 15.300

ISSN: 1902-2956  
Titel: Dansk Erhverv (Kbh.)

Annoncesalg: Telefon 33 74 66 84



### Line Barfod Enhedslisten

"Vi vil ansætte 100.000 flere, så vi kan sætte tempoet ned og stoppe nedslidningen. Vi skal stoppe tvangsprivatiseringen og i stedet slippe de ansattes og borgernes kreativitet løs, så de kan komme med forslag til nye produkter og nye måder at tilrettelægge arbejdet på."  
"Der skal afsættes 7 milliarder kr. om året til forskning, udvikling og produktion af vedvarende energi. Godstransport skal på skinner og skibe i stedet for lastbiler. Lokal produktion skal udvikles frem for eksempelvis at sende fisk tre gange rundt om jorden, før de når forbrugeren."



### Lars Christian Lilleholt Venstre

"På en række områder i den offentlige sektor går det rigtig godt. Men der er også steder, hvor der er brug for et kvalitetsløft. Det kan de mange milliarder af kroner, der er sat af, samt regeringens plan, sørge for."  
"Det skal gøres mere simpelt og enkelt for virksomhederne at bruge energi- og miljøvenlige teknologier. Hvis der er bureaukratiske forhindringer, skal de fjernes. Vi vil også sørge for, at vedvarende energi er konkurrencedygtig. Det er ikke hensigten, at det skal være dyrere, men bedre."



### Henrik Sass Larsen Socialdemokraterne

"Omfattende afbureaukratisering af arbejdsvilkårene for den enkelte offentligt ansatte. Nytænkning i driften af den offentlige sektor, for eksempel med nye muligheder for at inddrage frivillige organisationer og en ny satsning på selvejende sociale virksomheder."  
"Der bør afsættes 5 milliarder kr. over de næste 10 år til mere forskning, udvikling og demonstrationsprojekter inden for nye miljørigtige teknologier. Bedre afregningspris for grøn energi samt kort- og langsigtede forpligtende mål for at udbygge grøn teknologi og energibesparelser, så virksomhederne kan planlægge deres investeringer og udvikling."



### Bodil Kornbek Kristendemokraterne

"De offentligt ansatte løber hurtigere, end deres helbred kan klare. Vort udspil til en arbejdsmarkedsreform skal bringe cirka 100.000 fra overførselsindkomst ud i arbejde. Det vil generere 16-17 milliarder kroner, som blandt andet kan finansiere opnormeringer blandt eksempelvis lærere, sygeplejersker, pædagoger, sosu-assisterter og politibetjente."  
"Danmark skal være i føresædet inden for vind, sol og bølgeenergi, og de offentlige forskningsinstitutioner skal bevilges anseelige midler. Det private erhvervsliv skal have rimelig fri adgang til forskningsresultaterne, så de kan støtte den kommercielle omsætning og ikke mindst skabe job i energisektoren."



## 1. Hvad vil du gøre for at styrke kvaliteten i den offentlige sektor?

## 2. Hvordan kan rammevilkårene for virksomhederne forbedres, så udvikling og brug af nye energi- og miljøvenlige teknologier styrkes?



### Poul Henrik Hedeboe SF

"Vi vil styrke kvaliteten i den offentlige sektor gennem mindre regelstyring, tildeling af flere ressourcer og bedre muligheder for efteruddannelse."  
"For at fremme virksomhedernes muligheder for at udvikle og bruge nye energi- og miljøvenlige teknologier vil vi styrke det offentliges indsats inden for forskning og udvikling markant. Vi vil stramme kravene til virksomhederne og samtidig kræve, at det offentlige går foran i at anvende energi- og miljøvenlige teknologier. Desuden vil vi iværksætte ordninger, der motiverer virksomheder til at gøre det samme."



### Marianne Jelved Det Radikale Venstre

"Medarbejderne i den offentlige sektor skal sikres en top uddannelse, og der skal vises respekt for det arbejde, der udføres. De ansatte skal have friheden til at løse deres opgaver på den bedste måde. Det kræver temmelig meget afbureaukratisering, for eksempel i forhold til offentlig-privat samarbejde."  
"På det principielle niveau skal vi finde den rette balance mellem at stille krav til virksomhederne om at bære en økonomisk byrde og at motivere dem til at finde nye løsninger. Det er lykkedes meget godt i en årrække."



### Pia Christmas-Møller Det Konservative Folkeparti

"Vi skal bruge kræfter på at gennemføre kvalitetsreformen, som efter konservativt pres indeholder en ledelsesreform, der lægger vægt på tillid og ansvar frem for kontrol."  
"Kampen for at nedsætte skatten på arbejde skal fortsætte. Greencard- og jobkortordningerne skal udvides for også derigennem at øge udbuddet af arbejdskraft. Desuden skal vi satse på investeringer i forskning og udvikling."



### Gitte Seeberg Ny Alliance

"Kvaliteten i den offentlige sektor skal styrkes ved at give kommuner og institutioner bedre mulighed og råderum til at tilbyde ydelser, der er tilpasset den enkeltes behov. Vi går ikke ind for centralt fastsatte minimumskrav og rettigheder."  
"Vi har sat et mål om, at i år 2020 skal mindst 40 % af energiforsyningen komme fra vedvarende energikilder. Det kræver, at vi kommer i gang med at udvikle vind-, bølge- og solenergien. Vi vil aktivt følge og støtte op omkring udviklingen og brugen af ny teknologi til miljøbeskyttelse."

## Fair offentlig-privat samarbejde i sundhedssektoren

Sammenslutningen af Privathospitaler og Privatklinikker i Danmark - SPPD

Patienter, der skal vente mere end fire uger i det offentlige sundhedsvæsen, har mulighed for i stedet at vælge behandling på et privathospital. Men samarbejdet mellem den private og den offentlige sundhedssektor fungerer imidlertid ikke altid optimalt.

SPPD's fokus i valgkampen retter sig derfor mod at sikre et mere velfungerende offentlig-privat samarbejde, så flere patienter kan behandles hurtigere:

- Patientinformationen skal forbedres. Alt for ofte får patienterne ikke en tilstrækkelig information om deres rettigheder. Konsekvensen er, at mange ikke er opmærksomme på muligheden for at vælge et privathospital. SPPD ønsker derfor en uvildig og mere grundig patientinformation.
- Det offentlige sundhedsvæsen bør sende et større antal behandlinger i samlet udbud, når man i forvejen ved, at der er lang ventetid på behandling i det offentlige.
- Der skal uddannes flere sygeplejersker og læger. Privathospitalerne løfter gerne sin del af uddannelsesopgaven.



## Fjern barriererne for en sundere livsstil

Dansk Fitness & Helse Organisation - DFHO

”Borgernes sundhed og velfærd bør være et centralt emne i valgkampen. Politikere skal sætte ind for at fjerne de begrænsninger, der i dag er for at øge borgernes sundhed.

Et af de vigtigste skridt, politikerne kan tage mod et sundere Danmark, er at gøre arbejdsgiverbetalt fitness skattefrit for den enkelte medarbejder. At et sådant tiltag vil have en markant indflydelse på folkesundheden, understøttes af en undersøgelse foretaget for nylig af mediebureauet IUM. Den viser, at knap 500.000 danskere overvejer at begynde i et fitness center, men prisen er en hindring.”

Vi har bedt fire brancher i Dansk Erhverv om at fortælle, hvilke temaer de selv prioriterer i valgkampen

## Danskere skal have et sundhedstjek

Lægemiddelindustriforeningen - Lif

Danmark har den laveste middellevealder i Vesteuropa, og administrerende direktør Ida Sofie Jensen, Lægemiddelindustriforeningen, peger på, at der også internt i Danmark er store forskelle:

”Middellevalderen på Nørrebro er med 71 år den samme som i Vietnam, 74 år i Nakskov er den samme som i Mexico, mens de 81 år i Søllerød er den samme som i Sverige.

I Danmark kan vi godt forvente, at kvaliteten i sundhedsvæsenet er på højeste internationale niveau. Men det kræver en målrettet, moderne og systematisk indsats.

På alle andre områder - i skolen, i miljø- og klimapolitikken etc. - opstiller vi konkrete og målbare mål. Det bør vi også gøre på sundhedsområdet.

Hvorfor skal danskere i risikogrupperne ikke opfordres til et sundhedstjek? Et sundhedstjek, der vil give det faglige og nødvendige grundlag for at tilrettelægge den fremtidige sundhedsindsats. Danmark kan få verdens bedste sundhedsvæsen, hvis vi vil.”



## Kvalificeret arbejdskraft til dansk erhvervsliv

Foreningen af Statsautoriserede Revisorer - FSR

Et centralt område i forbindelse med at opretholde - og ikke mindst videreudvikle - det danske velfærdssamfund er det private erhvervslivs mulighed for at tiltrække - og uddanne - yderligere kvalificeret arbejdskraft. Følgende er medvirkende til at skabe bedre forhold for rekruttering og fastholdelse:

- En tilpasset skattepolitik - skattereform, der sikrer danske virksomheders konkurrenceevne internt som eksternt i relation til at tiltrække kvalificerede medarbejdere.
- Bedre incitament for at fastholde dansk arbejdskraft - og tiltrække udenlandsk.
- En jobplan, som giver den ældre del af arbejdsstyrken anledning til at blive længere på arbejdsmarkedet.
- Bedre muligheder for studerende til at tage studierelevant arbejde i det private erhvervsliv under uddannelsen.

Dansk erhvervsliv skal have bedre vilkår i den globaliserede og internationaliserede verden - og i denne sammenhæng skal der rettes yderligere politisk fokus på at skabe verdensklasseforhold i relation til uddannelse, forskning, innovation og iværksætteri.

# 10.000 flere i den offentlige sektor ved lavere sygefravær

■ Der kunne skaffes cirka 10.000 ekstra medarbejdere på fuldtid, hvis det lykkes at sænke det kommunale sygefravær til et niveau på linie med det private, viser en ny analyse fra Dansk Erhverv

AF MALENE RASMUSSEN  
OG CARLOS VILLARO LASSEN >

Næsten en uge om året. Så meget er de kommunalt ansatte mere syge end privatansatte. Det svarer til, at der kunne skaffes cirka 10.000 ekstra medarbejdere på fuldtid, hvis det lykkes at sænke det kommunale sygefravær til et niveau på linie med det private, viser en ny analyse fra Dansk Erhverv.

Det er derfor helt afgørende, at regeringens kvalitetsudspil med en ledelsesreform og fokus på medarbejdertrivsel bliver gennemført:

”Bedre ledere i den offentlige sektor er den eneste måde at få reduceret sygefraværet på. Det kræver lederuddannelse og et større ledelsesmæssigt rum, så den enkelte leder får plads til at udøve ledelse. Det kræver mindre detailstyring og bureaukrati i den offentlige sektor,” konkluderer formanden for Dansk Erhverv, Poul-Erik Pedersen.

Hvis de 512.000 fuldtidsbeskæftigede personer i den kommunale sektor havde et sygefravær på niveau med sygefraværet i den private sektor, ville det frigøre cirka 10.000 fuldtidsbeskæftigede i den kommunale sektor:

”Valgkampen er spækket med løfter om flere ansatte i den offentlige sektor. Hvis der ansættes flere i det offentlige, vil det imidlertid beslaglægge arbejdskraft, der er akut behov for i private virksomheder. Der bør i stedet sættes massivt ind for at få nedbragt sygefraværet i det offentlige. Det er her, vi kan hente de ekstra hænder, som kan højne

kvaliteten i velfærden,” tilføjer Poul-Erik Pedersen og fortsætter:

”Derfor mener vi, at det er helt afgørende, at regeringens udspil til en kvalitetsreform bliver gennemført. Der er brug for en ledelsesreform og et større fokus på medarbejderinddragelse og trivsel, så den offentlige sektor kan få bugt med det alt for høje sygefravær.”

Hvis de 512.000 fuldtidsbeskæftigede personer i den kommunale sektor havde et sygefravær på niveau med sygefraværet i den private sektor, ville det frigøre cirka 10.000 fuldtidsbeskæftigede i den kommunale sektor.



## SPØRG og få SVAR

REDIGERET AF HOTLINECHEF LEIF GRAASKOV JENSEN

### • Flextid og modregning

”På vores virksomhed har vi en flextidsordning. Nu er en af medarbejderne fratrådt, og i forbindelse hermed viser det sig, at der er ”underskud” på flextidskontoen. Kan vi modregne de manglende timer i forbindelse med afregningen af månedslønnen?”



Ja. Men i forbindelse med vurderingen af modregningsadgangen må en ansat som udgangspunkt kunne forvente at få sin løn udbetalt ubeskåret. Skal det fraviges, må der være en klar aftale eller hjemmel hertil. Ved flere retsafgørelser er det fastslået, at såkaldte ”konnekse” krav kan modregnes. Det vil sige krav, der udspringer af samme retsforhold, og i dette tilfælde ansættelsesforholdet. Da de manglende timer direkte relaterer sig til ansættelsesforholdet, kan de modregnes.

### • G-dage i forbindelse med overgang til efterløn

”Skal der betales G-dage i forbindelse med fratrædelse, når en ansat går på efterløn?”



Hvis medarbejderen selv siger op, skal der ikke betales for G-dage. Der skal heller ikke betales for G-dage, hvis en medarbejder siges op af arbejdsgiveren for at gå på efterløn. Hvis medarbejderen derimod bliver sagt op af arbejdsgiveren og derefter vælger at gå på efterløn, skal der betales for G-dage.

### • G-dage under efterløn

”Skal der betales G-dage til en medarbejder, der er gået på efterløn?”



Hvis en medarbejder er gået på efterløn, skal der, under forudsætning af at betingelserne for betaling af G-dage er opfyldt, betales G-dage.

## Er jeres sygefravær for højt?

### Formål

Sygefraværet kan betyde forskellen på overskud og underskud i en virksomhed. Desuden kan sygefravær medvirke til store problemer for virksomhedens drift. Der er derfor økonomisk gevinst ved at få nedbragt virksomhedens sygefravær. Dette kursus giver dig viden om og værktøjer til, hvordan man kan håndtere sygefravær, så du sikkert og effektivt kan få nedbragt virksomhedens sygefravær.

### Hvem kan deltage?

Personaleansvarlige, afdelingsledere, indehavere, personer med dagligt personaleansvar mv.

### Tid og sted

**Århus:** Onsdag d. 28. november 2007 på Radisson SAS, Margretheplassen 1, 8000 Århus C.

**København:** Torsdag den 29. november 2007 hos Dansk Erhverv, Vester Farimagsgade 19, 1506 København V.  
Kl. 09.00 – 13.00 begge dage.

### Pris

Kr. 875,- inkl. materiale og forplejning.

MEDARBEJDERTANKER &gt;&gt;&gt;

## Skal vi sende godset med bussen?



Af Martin Aabak  
Direktør  
Dansk Erhverv/  
Danske Speditører

De tæt befærdede veje omkring og igennem de store bycentre har særlige baner til busserne. Når man holder i kø for at komme igennem næste grønne lys, er der ofte en af de "lange gule", der kører indenom i god fart. Nede i krydset har den sit eget sporvognssignal, som lader den slippe igennem forud for os andre.

God idé. Busserne er fyldte med passagerer; hvorfor skulle man ikke prioritere den persontrafik, som færrer flest folk ad de fulde færdsselsårer.

Kan man ikke forestille sig tilsvarende baner til godstransport? Ikke ligefrem i de tætte bykvarterer, måske. Men alle andre steder, hvor kørende trafik konkurrerer om det knappe fremkommelighedsgode. Gerne styret af alskens elektronik og udspekulerede algoritmer, når det bliver muligt. Men i første omgang kræver det altså ikke andet end en skiltemaler.

Der er INGENTING i en lastbil, som ikke har med menneskers behov at gøre. Frugt og grønt, bleer og mælk, printerpapir og pyntegrønt: Vi vil ha' det hele, og samfundet går i stå, hvis ikke vi får det.

Hvorfor skulle vi dog gå på arbejde og tjene penge, hvis der ikke var noget at bruge dem til?

### Ladcykler til københavnernes gods

Godstransporten udnytter kapaciteten 100 %, eller så tæt på som man kan komme. Derfor bør godset prioriteres på landevej, jernbane og i trafikhavne, hvor godset er ved at gå til i caféer og boligbyggeri. Godshensynet bør lovsikres, så kvælningsforsøg for at opnå vælgertække ude i sognekommunerne kan undgås. Jeg tænker selvfølgelig på den kække borgmester, der nyligt sagde, at ladcykler og ikke modulvogn tog skal få godset ind og ud af København. Men jeg tænker også på den samspilsramte jernbanetransport, hvor kamille og brændenælder gror mellem lastesporene, mens lastbilerne suser forbi på motorvejen med 15-30 km i timen. Eksempler på dysfunktionalitet er der nok af.

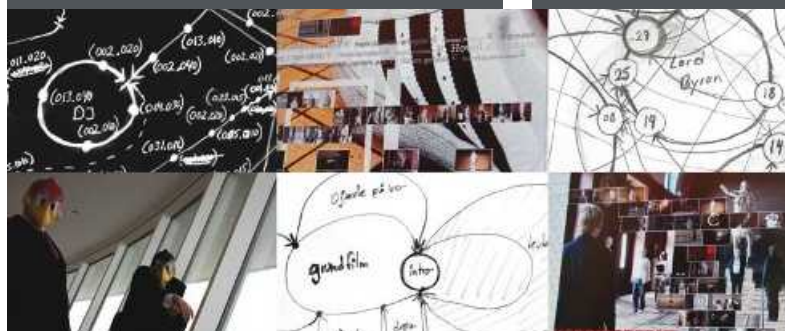
Speditørerne skal have godset frem og værne ud til dem, der skal bruge dem. Det har de lovet deres kunder. Derfor bliver vi ved med at råbe op om sammenhæng i godstransporten og samfundsvenlig prioritering. Vi venter med tilbageholdt åndedræt på Infrastrukturkommissionens slutrapport og regeringens vejgodsstrategi.



De tæt befærdede veje omkring og igennem de store bycentre har særlige baner til busserne. Kan man ikke forestille sig tilsvarende baner til godstransport?

DDC®

Dansk Design Center  
Danish Design Centre



Interaction design, Oncotype

Design Conference

## DESIGN SOLUTIONS OF TOMORROW

# Morgendagens designløsninger

■ Dansk Design Center inviterer i samarbejde med Dansk Erhverv til en konference om interaktions- og servicedesign

- Torsdag den 22. november 2007
- Kl. 11.30-20.30
- Danish Design Center,  
H.C. Andersens Boulevard 27,  
København V

### Målgruppen

Fortrinsvis servicevirksomheder, som gerne vil blive klogere på design og de konkurrencemæssige effekter, som brugen af design kan bibringe.

### Pris

- Kr. 1.000,- for medlemmer af Dansk Erhverv.
  - Kr. 750,- for medlemmer af design:ZONE klub.
  - Kr. 1.500,- for alle andre.
- Beløbene er inklusiv moms.

### Tilmelding

- [www.ddc.dk/designkonference](http://www.ddc.dk/designkonference)

Læs også artiklen på forsiden af bladet om den nystiftede brancheforening for designvirksomheder.

Interaktions- og servicedesign handler om at have forståelse for sin kundegruppe, at gøre brug af kundernes erfaringer samt øge effekten af en virksomheds eksterne kommunikation.

At integrere interaktions- og servicedesign i en virksomhedsstrategi er ikke blot en trend. Det er ifølge arrangørerne af konferencen en nødvendighed, hvis en virksomhed ønsker at blive mere konkurrencedygtigt nationalt såvel som internationalt. Konferencen "Design Solutions of Tomorrow" byder på højt kvalificerede indlæg fra både ind- og udland.

# Virksomheder behøver ikke en integrationspolitik

FREMTIDENS  
ARBEJDSKRAFT

■ Det er nødvendigt at fokusere på det betydelige arbejdspotentialer hos danskere på overførselsindkomst og hos ledige af anden etnisk baggrund end dansk. Men integration skal være en naturlig del af den måde, man driver virksomheden på

AF SIGNE DUE SOMMERSET >

Det er afgørende, at alle tager et ansvar i indsatsen for at få samtlige danskere med arbejdsevnen i behold ind på arbejdsmarkedet.

Dansk Erhverv har på den baggrund indgået en velfærdsaftale med HK og NNF - Nærings- og Nydelsesmiddelarbejder Forbundet. Aftalen indeholder en række initiativer med sigte på, at flere kommer ind på arbejdsmarkedet, samtidigt med at flere forbliver i arbejde.

Arbejdsmarkedschef Ole Steen Olsen, Dansk Erhverv, siger i den forbindelse:

”Det er nødvendigt at drage fordel af de ressourcer, som også er hos indvandrere og efterkommere. Ønsket om at være en del af arbejdsmarkedet er markant hos den danske befolkning, og med regeringens plan om at forbedre mulighederne for at få de marginaliserede grupper i arbejde har vi en enestående chance for at udnytte det store arbejdspotentialer, der blandt andet findes hos ledige af anden etnisk baggrund end dansk.”

## Integration der virker

Ledigheden er fem gange højere blandt indvandrere og deres efterkommere end blandt personer med dansk oprindelse. Det er derfor væsentligt, at virksomhederne koncentrerer en del af indsatsen på at integrere ledige danskere af anden etnisk baggrund. Star Tour og Føtex i Århus statuerer begge eksempler på succeshistorier om, hvordan integration af denne gruppe kan komme både medarbejder og virksomhed til gode.

## Etnisk karavane

”Man behøver ikke have en integrationspolitik, for integration skal være en naturlig del af den måde, man driver virksomheden på.”

Sådan lyder det fra Stig Elling, salgsdirektør for rejsebureauet Star Tour gennem 14 år. 10-15 % af de fastansatte i administrationen og på salgs-



”Vi vil gerne have fat i unge af anden etnisk baggrund, fordi vi oplever dem som meget arbejdsomme og mere servicemindede end ellers,” siger salgsdirektør Stig Elling, Star Tour, hvor 10-15 % af de fastansatte i administrationen og på salgsstederne samt 20-25 % af guiderne på destinationerne er af anden etnisk baggrund end dansk.

## Gode råd på ny hjemmeside

For at støtte op om denne proces lancerer Dansk Erhverv i nærmeste fremtid en hjemmeside, hvor virksomhederne kan indhente oplysninger om, hvordan man kommer i gang, og hvad der skal til for at rekruttere etniske medarbejdere og dermed fremme beskæftigelsen.

Som en væsentlig aktør blandt arbejdsmarkedets parter tager Dansk Erhverv medansvar i velfærdsopgaven og tilbyder et redskab, så virksomhederne kan løfte deres ansvar.

Det er et væsentligt initiativ på flere niveauer, der skal sikre den fremtidige arbejdskraft og velfærd.

stederne i Star Tour Danmark og 20-25 % af guiderne på destinationerne er af anden etnisk baggrund. Filosofien bag succesen er klar: Denne gruppe skal ikke behandles anderledes end andre medarbejdere:

”Etnisk oprindelse har ganske enkelt ingen betydning, når vi ansætter nye medarbejdere,” siger Stig Elling.

Han understreger, at det er kvalifikationerne blandt de ansøgende, der afgør udvælgelsen.

Netop kvalifikationer og gode erfa-

ringer blev katalysatorer for de nye rekrutteringsmetoder, som rejsebureauet iværksatte tidligere i år på et jobcenter i Odense. Rekrutteringskampagnen gik under titlen ’Etnisk Karavane’, og målet var at tiltrække unge af anden etnisk baggrund:

”Vi vil gerne have fat i dem, fordi vi oplever dem som meget arbejdsomme og mere servicemindede end ellers, hvilket måske bunder i deres kulturbaggrund,” uddyber Stig Elling.

## Grib chancen

10 Føtex-butikker i Århus har gennem de sidste 11 år benyttet sig af et velfungerende integrationsarbejde. Det er et andet eksempel på at få udbytte af det store arbejdspotentialer, der ligger hos ledige danskere. Et væsentligt aspekt her er, at integration ikke alene omhandler personer af anden etnisk baggrund. Det hand-

ler om alle, der står uden for arbejdsmarkedet, som skal have en hånd til at komme ind på det:

”Vi skelner ikke mellem folk fra Uganda og Rosenhøj. For os handler integration om at integrere dem, der står uden for arbejdsmarkedet. For eksempel gennem et fleksjob eller i en ansættelse på almindelige vilkår,” fortæller Kim Poulsen, der er afdelingschef for kolonial i Føtex, Guldsmedgade i Århus.

Integrationen af medarbejdere, der ikke kan fungere 100 % i et almindeligt job, bæres i høj grad af mentorer. Medarbejderen tildeles en overordnet mentor, der fungerer som medarbejderens holdepunkt, samt en mentor i den afdeling, hvor vedkommende skal læres op. Integrationsarbejdet i de 10 Føtex-butikker i Århus kommune skal i den kommende tid udbredes til samtlige butikker i kæden landet over under titlen ’Grib chancen’.

## Bedre kontakt mellem jobcentre og virksomheder

Dansk Erhverv plæderer for, at kontakten mellem landets jobcentre og virksomheder skal fremmes. Således at det bliver lettere at afstemme de lediges behov for hjælp og for at opkvalificere kompetencer i forhold til virksomhedernes forventninger og behov.

Gennem jobtræning, ansættelse med støtteordninger, som for eksempel en personlig mentor og introduktion til den ordinære beskæftigelse, er der mulighed for, at flere virksomheder opnår samme succes som de to omtalte eksempler. På sigt vil det sikre en bredere arbejdsstyrke.

## Vil du læse mere?

Vil du læse mere om integration af ledige på overførselsindkomst og ledige af anden etnisk baggrund end dansk?

Så ligger der to uddybende artikler om Føtex og Star Tour på Dansk Erhvervs hjemmeside: [www.danskerhverv.dk](http://www.danskerhverv.dk)

Artiklerne bærer overskrifterne ”Integration er en del af rekrutteringen” og ”Integration er bare noget, de gør”.

# Tjen penge på dit medlemskab

■ Dansk Erhverv har blandt andet rabataftaler med følgende selskaber

## TDC



### Fastnet

- Indlandssamtaler og opkaldsafgift 22-36 %
- Udlandssamtaler 31-38 %
- Opkald til mobiltelefon 6-7 %

### Mobil

- Indlandssamtaler og opkaldsafgift 25-30 %
- Udlandssamtaler 25 %
- Abonnement 25-30 %

### Tillæg

- Intern kommunikation - Ekstra minimum 50 %

### Bredbånd

- TDC Bredbånd Professionel 12 %

## Sonofon



### Fastnet

- Indlandssamtaler og opkaldsafgift 18-24 %
- Udlandssamtaler 28-34 %
- Abonnement 10-28 %

### Mobil

- Indlandssamtaler og opkaldsafgift 16-20 %  
+ op til 4 % bonus
- Udlandssamtaler 36 %  
+ op til 4 % bonus

### Abonnement

42 %

### Tillæg

- Intern kommunikation - Ekstrarabat 66,7 %

## Statoil



### Detail

- Benzin kontokort - inkl. moms 0,28 kr. rabat  
+ 0,02 kr. bonus pr. l
- Diesel kontokort - inkl. moms 0,90 kr. rabat  
+ 0,10 kr. bonus pr. l
- Diesel Routex/Truckkort - inkl. moms 0,90 kr. rabat  
+ 0,15 kr. bonus pr. l

Mulighed for attraktiv ekstrarabat til storkunder, som forhandles individuelt.

### En gros

- Miljødiesel - ekskl. moms 460,- kr. + 100,- kr. pr. m<sup>3</sup>
- Fyringsolie - ekskl. moms 470,- kr. + 100,- kr. pr. m<sup>3</sup>

For yderligere oplysninger eller tilmelding:

[www.danskerhverv.dk](http://www.danskerhverv.dk)

Eller kontakt Susanne Rhymer og Per Lippert-Scherwin på:

- Telefon: 33 74 60 00.



## Hva' ska' vi med nanoteknologi?

■ Også i år er Dansk Erhverv medarrangør af Kemikaliedagen

- **Onsdag den 21. november**
- **Kl. 9.30-16.00**
- **Industriens Hus, H.C. Andersens Boulevard 18, København V**

Emnet for årets kemikaliedag er "Nanoteknologi - potentialer og udfordringer". Nanoteknologi er inde i en rivende udvikling, og mange nanomaterialer kan få positive effekter på sundhed og miljø.

Men nogle nanomaterialer kan måske også have uønskede virkninger. Kemikaliedagen har fire formål:

- Styrke samarbejdet om kemikalier, så kemikalieopgaverne kan løses på en konstruktiv måde.
- Skabe debat, så uenigheder kan blive drøftet åbent og ærligt.
- Formidle viden, så alle bliver klo-

gere på fordele og ulemper ved kemikalier.

- Bidrage med løsninger på aktuelle udfordringer.

Hvis ellers hun er miljøminister til den tid, kommer Connie Hedegaard med Kemikaliedagens åbningsoplæg. Hun følges op af såvel nationale som internationale eksperter.

### Information og tilmelding

Interesserede kan læse mere og tilmelde sig på:

- [www.kemikaliedag.dk](http://www.kemikaliedag.dk)
- Sidste frist for tilmelding er mandag den 12. november 2007.

### Pris

Kr. 1.875,- inklusiv moms, der også dækker frokost samt forfriskning efter konferencen.

## Købekontrakter

### Formål

Kurset har til formål at give indkøbere og sælgere en grundlæggende indsigt i de problemstillinger, der skal håndteres i dagligdagen i en handelsvirksomhed.

Du får indsigt i informationssøgning, og du vil få præsenteret køberetlige spørgsmål på en enkel og forståelig måde.

Kurset består af teoretiske indlæg, som bliver drøftet med afsæt i deltagerne egne erfaringer. Hermed er der mulighed for erfaringsudveksling mellem deltagerne samtidig med, at alle får mulighed for at få svar på spørgsmål fra egen dagligdag.

### Hvem kan deltage?

Kurset henvender sig til køber, sælger, mellemmand og andre, der indgår aftaler om køb og salg af fysiske varer eller er ansvarlige for tilrettelæggelse af disse aktiviteter.

### Tid og sted

**Århus:** Mandag d. 26. november 2007 på Radisson SAS, Margrethepladsen 1, 8000 Århus C.

**København:** Onsdag d. 28. november 2007 hos Dansk Erhverv, Vester Farimagsgade 19, 1506 København V.

Kl. 09.00 – 16.00 begge dage.

### Pris

For medlemmer kr. 1750,- inkl. materiale og forplejning.

# Kunsten at lede og sætte fokus gennem ord

■ En god chef skal nå sine mål. Derfor bør han eller hun altid have fokus på sin personlige kommunikation som et vigtigt middel til at nå målene. Det mener Telias administrerende direktør, Jesper Brøckner, der deltager i den kommende konference om business retorik



Det er modtageren, der bestemmer, om han/hun forstår kommunikationen.

AF SØREN MIKKEL BERG >  
RÅDGIVENDE RETORIKER, RHETOR

Ifølge Telias topchef er kommunikation et stærkt våben, når chefen skal nå sine mål ved at agere i forskellige arenaer:

”Jeg er altid meget opmærksom på, hvad jeg kan opnå, og hvad jeg skal gøre for at opnå det. Når jeg i den forbindelse skal kommunikere, bliver jeg nødt til nøjagtigt at overveje, hvem der er målgruppe for kommunikationen, hvilke krav situationen stiller, hvordan budskabet skal skrives til, og hvilket format jeg skal vælge, så jeg får mest ud af det også rent imagemæssigt,” siger Jesper Brøckner.

Han understreger, at det er en meget central ledelsesopgave at forfølge klare mål med sin kommunikation:

”Jeg bruger naturligvis også min intuition, men jeg drøfter det ofte med mine rådgivere - det er vigtigt for mig at sige, at jeg bruger rådgivere. Det er et element af professionalisme at arbejde med det på en mere systematisk måde,” påpeger Telias administrerende direktør.

## Modtageren bestemmer

Den første vigtige lære er at huske på, at der altid er en modtager i den anden ende. At det er modtageren, der bestemmer, om han/hun forstår kommunikationen, og at modtageren

ser verden forskelligt. Hvis man bare tænker, at folk er forskellige, så er man allerede kommet langt:

”Når jeg taler til medarbejderne til et stort møde, gør jeg, hvad jeg kan for at sætte mig i modtagernes sted. Jeg forsøger at tale populært og at ramme et sprog, der er enkelt - snarere end fint og fremmedgørende. For at kunne tale mere hverdagsagtigt gør jeg meget for at finde eksempler og billeder,” fortæller Jesper Brøckner.

Han forklarer, at det adskiller sig fra livet i direktionen, hvor kommunikationen handler meget om tal.

## Få styr på budskaberne

Det næste gode råd er at gøre sig klart, hvad man skal sige - eller mene:

”Der er meget, man kan mene noget om - som for eksempel en måling af medarbejdertilfredshed, en ny lancering eller et regnskab. Hvad mener jeg, som jeg regelmæssigt kan vende tilbage til? Det gælder om at have styr på sine hovedbudskaber,” forklarer Jesper Brøckner og fortsætter:

”Det giver mig en tryghed at have budskaber, jeg kan vende tilbage til -

gerne i overskriftsniveau, så enkelheden rent forståelsesmæssigt kommer i højsædet. Desuden betyder det, at jeg ikke kan gå for meget i detaljer - jeg er nødt til at fokusere på de store linjer. Det er en stadig udfordring ikke at snuble i detaljerne.”

## Forskellige formater

Noget af det vigtigste, chefen kan gøre, er at udnytte den værdi, der ligger i at benytte forskellige formater - som giver forskellig oplevelse:

”Ofte taler jeg på store møder til mange. Her er det ikke muligt at have en dialog. Det prøver jeg så at supplere ved at arbejde i andre formater. Et af de vigtigste, som rammer



Jesper Brøckner, administrerende direktør for Telia: ”Når jeg taler til medarbejderne til et stort møde, gør jeg, hvad jeg kan for at sætte mig i modtagernes sted.”

rigtig mange, er film. Jeg optræder jo ofte som en slags symbol, og derfor supplerer jeg ved at tilbyde en mere løs fortolkning i andre sammenhænge. Men jeg er bevidst om, at jeg hele tiden arbejder meget med min egen person,” slutter Jesper Brøckner.

Telias administrerende direktør, Jesper Brøckner, deltager i konferencen ”Når chefen tager ordet”, som er annonceret andetsteds på denne side.

## Når chefen tager ordet ...

**Dato:**  
20.11.07

**Klokken:**  
kl. 13-17

**Sted:**  
Dansk Erhverv

**Adresse:**  
Vester  
Farimagsgade 19  
1610 København V

En konference om business retorik med kåring af årets erhvervstaler

Hvordan kan De som leder leve op til rollen som retorisk ikon? Hvordan kan topledere kommunikere med personligt overskud ved generalforsamlinger, pressemøder og events? Og hvordan kan man - ved at optræde med nærvær og autoritet i dagligdagen - iscenesætte sig selv som virksomhedens hjerte og derigennem motivere medarbejderne til at skabe de nødvendige resultater?

De får:

- Inspiration til mundtlig kommunikation fra dagens talere
- Tips og tricks til arbejdet med troværdig ledelse i Deres egen virksomhed
- Netværk med retorikere, kommunikationsfolk og virksomhedsledere
- Ledelsesbogen 'Kære Irma' af Alfred Josefsen

[www.retorik.biz](http://www.retorik.biz)

Konferencen arrangeres af:



Program og tilmelding finder du på konferencens hjemmeside:  
[www.retorik.biz](http://www.retorik.biz)

Yderligere oplysninger fås hos udviklingskonsulent Lene Daugaard på:

- Telefon: 33 74 61 10
- E-mail: [lda@danskerhverv.dk](mailto:lda@danskerhverv.dk)

## Chefens vigtigste arenaer

- Medarbejderne
- Kunderne
- Bestyrelsen
- Medierne.

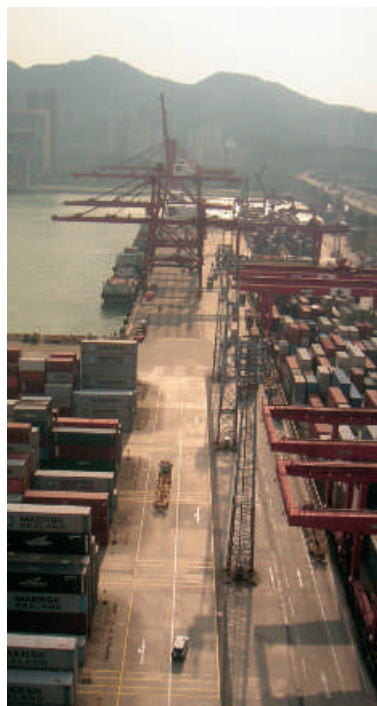
# Vejen til Kina går via Hong Kong

■ Hong Kong og den kinesiske provins Guangdong inviterer til Business Forum i København

• Onsdag den 14. november 2007  
 • Kl. 10.00-13.30  
 • Radisson SAS Scandinavia Hotel, Amager Boulevard 70, København S

Intet er for stort, og intet er for småt til at blive handlet med Hong Kong. Mulighederne for danske virksomheder vil blive ridset op på Business Forum'et "Hong Kong and Guangdong: Your Partners for Success in China", arrangeret af Hong Kong Trade Development Council og The Department of Foreign Trade and Economic Cooperation of Guangdong Province.

"Hong Kong har nu sine fabrikker i Kina, og der er et tæt samarbejde mellem den tidligere britiske kronkoloni og de regioner i Kina, der grænser op til. Hong Kong har outsourcet til Kina i mange år og har nu - som en del af Kina - særlige rettigheder med hensyn til investeringer og skattebeholdninger, når der investeres i Kina. De særlige regler for Hong Kong-baserede virksomheder - som udlændinge kan erhverve eller samarbejde med - har helt klart en fordel ved eksport til Kina," fortæller sekretariatschef Ole Christoffersen, Danmark - Hong Kong Trade Association, der sammen med Dansk Erhverv og Øresund Science Region er involveret i det forestående Business Forum. Dansk Erhvervs formand, Poul-Erik Pedersen, åbner forum'et, der byder på indlæg af fremtrædende repræsentanter for Hong Kongs og Kinas erhvervsliv og myndigheder.



Intet er for stort, og intet er for småt til at blive handlet med Hong Kong.

Det er gratis at deltage, men nødvendigt at reservere plads via hjemmesiden:

• <http://www.tdctrade.com/denmarkseminars2007/index.htm>

## HØRINGSSAGER

Udvalgte sager som Dansk Erhverv har til høring

**Transport- og Energiministeriet**  
 Meddelelse fra Europa-Kommissionen om handlingsplan for godslogistik.

- Svarfrist: Fredag den 9. november 2007
- Sagsbehandler: Chefkonsulent Jesper Højte Stenbæk

**Erhvervs- og Selskabsstyrelsen**  
 Vejledning om medarbejdernes medbestemmelse i forbindelse med grænseoverskridende fusioner og spaltninger.

- Svarfrist: Mandag den 12. november 2007
- Sagsbehandler: Advokat Heino Rising

**Fødevarestyrelsen**

GMO-godkendelser.

- Svarfrist: Tirsdag den 13. november 2007
- Sagsbehandler: Fødevarerechef Hanne Bach

**Kulturministeriet**

Ændring af bekendtgørelse om dagbladspuljen.

- Svarfrist: Onsdag den 14. november 2007
- Sagsbehandler: Advokat Gry Asnæs

**Færdselsstyrelsen**

Forslag til forordning om typegodkendelse af brintdrevne biler.

- Svarfrist: Mandag den 26. november 2007
- Sagsbehandler: Chefkonsulent Jesper Højte Stenbæk

**Transport- og Energiministeriet**

Europæisk havnepolitik.

- Svarfrist: Mandag den 26. november 2007
- Sagsbehandler: Advokat Christoffer Susé

**Transport- og Energiministeriet**

Godstransport agenda.

- Svarfrist: Mandag den 26. november 2007
- Sagsbehandler: Markedsdirektør Martin Aabak

# Offentlige udbud

■ Udvalgte EU-udbud

BY	EMNE
<input type="checkbox"/> Stenløse	System til biblioteksstyring
<input type="checkbox"/> Taastrup	Biblioteksboøger
<input type="checkbox"/> Kgs. Lyngby	Instrumenter og apparatur til automatisk regulering og styring
<input type="checkbox"/> Esbjerg	Indsamling af husholdningsaffald
<input type="checkbox"/> Esbjerg	Tømning af sivebrønde eller septiktanke
<input type="checkbox"/> Århus	Rengøring
<input type="checkbox"/> Frederiksberg	Energi og hermed beslægtet virksomhed
<input type="checkbox"/> Aalborg	Skovlæssere
<input type="checkbox"/> Vejle	Affaldsbeholdere til skarpe genstande
<input type="checkbox"/> København	Markedsanalyse og offentlig meningsmåling samt hermed beslægtede tjenesteydelser
<input type="checkbox"/> Vejle	Indsamling af affald
<input type="checkbox"/> København	Vedligeholdelse af elevatorer
<input type="checkbox"/> Nykøbing F	EDB-tjenesteydelser og hermed beslægtede tjenesteydelser
<input type="checkbox"/> Nykøbing F	Erhvervsbeklædning
<input type="checkbox"/> Nykøbing F	Medicinske forbrugsvarer af ikke-kemisk natur til engangsbrug og hæmatologiske forbrugsvarer
<input type="checkbox"/> Højby	Slamsugere
<input type="checkbox"/> Hårlev	Transportydelser for et begrænset publikum
<input type="checkbox"/> Aars	Rengøring
<input type="checkbox"/> Hillerød	MR-scannere
<input type="checkbox"/> Stenløse	System til biblioteksstyring
<input type="checkbox"/> Hobro	Beklædningsartikler samt tilbehør
<input type="checkbox"/> Nykøbing F	EDB-tjenesteydelser og hermed beslægtede tjenesteydelser
<input type="checkbox"/> Brøndby	EDB-tjenesteydelser og hermed beslægtede tjenesteydelser

NR.	FRIST
ND 251875-2007	07.11.26
ND 252657-2007	07.12.17
ND 252664-2007	07.12.10
ND 252892-2007	07.12.20
ND 252893-2007	07.12.20
ND 252912-2007	07.12.03
ND 252979-2007	08.01.15
ND 251355-2007	07.12.18
ND 251432-2007	07.12.12
ND 251673-2007	07.12.05
ND 251688-2007	07.12.18
ND 251705-2007	07.11.27
ND 249717-2007	07.11.09
ND 250298-2007	07.12.07
ND 250300-2007	07.12.07
ND 250329-2007	07.12.07
ND 250546-2007	07.12.16
ND 248541-2007	07.11.09
ND 249213-2007	07.12.07
ND 249219-2007	07.11.26
ND 249252-2007	07.12.14
ND 249552-2007	07.11.22
ND 249565-2007	07.11.22



- Hvis De ønsker yderligere information om ovenstående EU-udbud, så kryds af og telefax det til 33 74 60 80, eller send ND-nummeret på det ønskede udbud via e-mail: [eic@danskerhverv.dk](mailto:eic@danskerhverv.dk)
- Det er også muligt at tegne abonnement på skræddersyet elektronisk daglig overvågning af udbuddene.

UDNYT DINE MEDLEMSFORDELE

BENYT VORE FORSIKRINGS-  
OG PENSIONSPROGRAMMER

 MEDLEMSFORSIKRING.COM

# Færdselsregler fra hyring til fyring

- Ret og pligt - fra ansættelse til afskedigelse
- 4. udgave, oktober 2007
- 72 sider

AF KRISTIAN KONGENSGAARD &gt;

Når arbejdsgivere og lønmodtagere finder sammen, gælder der et sæt færdselsregler hele vejen fra ansættelsen til afskedigelsen.

Pjecen "Ret og pligt - fra ansættelse til afskedigelse" er tænkt som en kort og generel vejledning om væsentlige problemstillinger og spørgsmål i ansættelsesforholdet. De enkelte emner beskriver en række af de spørgsmål, der kan opstå mellem arbejdsgiver og lønmodtager, helt fra ansættelsesforholdet bliver etableret til afslutningen.

Pjecen, der er udgivet af DA Forlag i "Kort om..."-serien, har fået en gennemgribende revision siden sidste udgave, som udkom i 2003.

Blandt andet omtales Lov om information og høring i et helt nyt afsnit. "Ret og pligt" henvender sig til personer, der er uden forkundskaber på dette område, og som ønsker en kort introduktion og oversigt over de mest centrale love og regler i ansættelsesforholdet.



Denne udgave er redigeret af Linda Rudolph Greisen, der er advokat i Dansk Arbejdsgiverforening.

## Ret og pligt

Pjecen "Ret og pligt - fra ansættelse til afskedigelse" koster kr. 55,- + moms + forsendelse for medlemmer af Dansk Erhverv. Den kan bestilles hos Hotline eller Karin Jensen på:

- Telefon: 33 74 60 00
- E-mail: [kkj@danskerhverv.dk](mailto:kkj@danskerhverv.dk)
- Hjemmeside: [www.danskerhverv.dk](http://www.danskerhverv.dk)

## NYE MEDLEMMER I DANSK ERHVERV

### Dansk Transport og Logistik

- MT Transport  
Sønderballe Hoved, Haderslev

- Morten Andersen  
Østofte, Nørreballe

- John Danielsen  
Vor Frue Kirkevej, Roskilde

- Hans Sørensen Transport ApS  
Skyhedevej, Outrup

- ApS Brdr. Rasmussen  
Vognmandsforretning  
Madsdige, Havndal

- Erik S. Pedersen  
Gl. Århusvej, Viborg

- F.C. Biobriketter Foam Consult  
Holmegårdsparken, Skævinge

- Niels Rasmussen ApS  
Skelhøje, Karup J

- Herringstad Transport  
Nyvej, Fårevejle St.

- A Hansen Danmark  
Øster Kippinge, Nørre Alslev

- Container og Kran  
Sallevej, Havdrup

- Finn Mikkelsen Transport  
Gyvelhøjen, Spøttrup

- PMB Transport ApS  
Frederiksberggade, Give

- Jens Erik Jessen  
Kliplej, Aabenraa

- Sønderup Transport  
Sønderup, Suldrup

### Dansk Fitness & Helse Organisation

- Procard ApS  
Vesterbrogade, København V

- Fitness World  
Nordre Fasanvej, København N

### Genvindingsindustrien

- Stena Technoworld A/S  
Banemarksvej, Brøndby

### Professionel Elektronik

- SMT Solutions ApS  
Sortbærvej, Silkeborg

### Den danske Fondsmæglerforening

- FMS Trelleborg  
Fondsmæglerselskab A/S  
Egebækvej, Nærum

### HORESTA

- Danske Hoteller A/S  
Gammel Kongevej, Frederiksberg

### Vin og Spiritus Organisationen i Danmark - VSOD

- United Drinks A/S  
Hejreskovvej, Kvistgård

### Fødevareleverandørforeningen

- Kryta A/S  
Navervej, Roskilde

### Øvrige brancher

- Zusanne Caroc  
Strandvejen, Hellerup

- Qura Clinic ApS  
Pile Allé, Frederiksberg

- Milano Pizzabar  
Vejers Havvej, Vejers Strand

- Speciallægerne,  
Plastikkirurgisk Klinik Århus ApS  
Skolegade, Århus C

- Viborg Industri- og  
Autolakering A/S  
Blytækkervej, Viborg

- Danish Fashion Institute  
Kronprinsensgade, København K

- MR Scanning Aalborg  
John F Kennedys Plads, Aalborg

- Junk de Luxe A/S  
Sverigesgade, Århus C

- Prema Tech  
Morbærvej, Viby J

- AV Center Odense A/S  
Svendborgvej, Odense S

Maskinel Magasinpost  
 ID-nr. 42517

# Kundeklager kan gøres til en god forretning

■ Utilfredse kunder skal ikke kun ses som et problem, men også som kilden til forbedringer. Det var budskabet ved Dansk Erhverv og Forbrugerstyrelsens konference om god klagehåndtering

AF JANNE BRUVOLL >

Et stereoanlæg uden lyd, en ridset bordplade eller en sur mælk udløser ikke automatisk en utilfreds kunde. Men hvis den efterfølgende klage ikke bliver ordentligt modtaget, bliver kunden utilfreds, og butikken får højst sandsynligt aldrig lov til at gøre det godt igen.

Det er nemlig sjældent det mangelfulde produkt, der giver utilfredse kunder. Men det er den efterfølgende kontakt med virksomheden, der bestemmer, om kunden kommer igen. 80 % af kunderne kommer tilbage, hvis de har en positiv oplevelse med at klage. Det budskab var udgangspunktet for en stor internatio-

nal konference i mandags den 5. november, som blev arrangeret af Dansk Erhverv i samarbejde med Forbrugerstyrelsen.

## Lær af klagerne

Men håndtering af kundeklager handler ikke kun om spørgsmålet om at få kunderne til at vende tilbage til forretningen. Det er også et redskab til at undgå fremtidige klager fra andre kunder, fordi forretningen kan undgå, at klagen gentager sig:

”Virksomhederne lever af de tilfredse kunder. Men der er ingen tvivl om, at de også kan få meget ud af at finde ud af, hvad der er gået galt, når der opstår utilfredshed hos en kunde. Det kan et målrettet fokus på kundeforhold og god klagebehandling bidrage til. Vi håber, at denne konference inspirerede til det,” siger direktør Kim Munch Lendal, Dansk Erhverv.

På konferencen fremlagde fire internationale virksomheder deres erfaringer, ligesom den nyeste forskning blev præsenteret. Ligeledes blev der fremlagt en ny stikprøveundersøgelse om klagehåndtering hos Dansk

## 8 gode råd om klagehåndtering

- Ansvar for god klagehåndtering ligger hos ledelsen.
- Udarbejd enkle og gennemskuelige regler for klagehåndtering, så kunderne ved, hvad de kan forvente, og de ansatte ved, hvad de kan tilbyde.
- Undskyld over for kunden på en ærlig og ordentlig måde.
- Uddan personalet i at modtage og behandle klager på ordentlig vis.
- De ansatte, som har den direkte kontakt til kunden, skal have tilladelse til at tage egne beslutninger i forhold til klager.
- Det skal være i orden at fejle, og ansatte skal kunne indrømme fejl internt i virksomheden.
- Oparbejd en positiv kultur omkring kundeklager i hele virksomheden.
- Brug klagerne som udgangspunkt til at udvikle virksomheden.

De gode råd bygger på oplæggene fra konferencen og er listet i vilkårlig rækkefølge.

Erhvervs medlemmer. Det hele kan findes på Dansk Erhvervs hjemmeside:

- [www.danskerhverv.dk](http://www.danskerhverv.dk)

## Papir på dansk-kroatisk samarbejde

■ Dansk Erhverv har underskrevet en samarbejdsaftale med sin kroatiske søsterorganisation

AF KRISTIAN KONGENSGAARD >

I forbindelse med det officielle besøg i Danmark af Kroatiens præsident her i efteråret underskrev repræsentanter for Dansk Erhverv og Croatian Chamber of Economy en samarbejdsaftale, der skal komme virksomhederne i de to lande til gode. Værdien af denne handelskammeraftale skal især vurderes på baggrund af, at Kroatien arbejder på at blive optaget i EU. Et fuldt medlemskab forventes at blive muligt

tidligst i 2009. Mens Kroatien var en del af Jugoslavien og før Balkan-krigen besøgte Dansk Erhverv landet hvert år, blandt andet med erhvervsdelegationer. Men efter krigens afslutning har organisationen ikke besøgt Kroatien:

”I dag er det så let for danske virksomhedsrepræsentanter at rejse i landet, at delegationsbesøg kun finder sted i forbindelse med officielle besøg,” fortæller chefkonsulent Ole Christoffersen, Dansk Erhverv. Derimod har der i den mellemliggende periode været flere delegationsbesøg fra Kroatien i Danmark. I Dansk Erhverv-regi er der gennemført flere virksomhedstræf med kroatiske virksomheder og udstillinger med fødevarer fra Kroatien.



Direktør Søren B. Henriksen underskrev samarbejdsaftalen på Dansk Erhvervs vegne sammen med Dunja Konjevod, Vice President i Croatian Chamber of Economy. Bag underskriverne ses chefkonsulent Ole Christoffersen, Dansk Erhverv, og Bernardica Maksijan, handelsråd ved Kroatiens ambassade i Danmark. (Foto: Kaj Bonne).