

Sort bælte i kundeservice

Mads Berg Iversen bruger sin arbejdsdag hos Carl Ras på at besøge kunder på byggepladserne. Hans opgave er at yde den bedste service med kunden i centrum – og det bliver han og hans kollega trænet i hver måned – lige nu arbejder de på at få det brune bælte. Målet er det store bælte.



Hvad har karate og service til fælles? Meget mere end man lige tror, for karate er baseret på ældgammel filosofi.

"Helt ærligt, så tænkte jeg, inden vi startede, at det var en vævre omgang hippie-fis, men nu har jeg fået så meget ud af det, og det har ændret meget for mig personligt og professionelt," fortæller Mads Berg Iversen, distriktskonsulent hos Carl Ras. For ham betyder det bl.a., at han ikke længere er nervøs for at stille sig op overfor grupper og lave en præsentation, for han er blevet bevidst om, hvordan han gør det bedst.

Har lært at lytte på en anden måde

Han har også lært at lytte på en anden måde og spørge ind til tingene. Fx betyder det at han sikrer sig, at han helt har afklaret, hvad kundens forventninger og behov er, før han sætter en levering i gang. "På den måde får kunden den rigtige vare på det rigtige tidspunkt, og jeg får ikke oprydningarbejde, som hvis der var problemer – det er godt for begge parter," siger Mads.

Når Mads og hans kolleger bliver undervist, bruges der læsning, snakke en-til-en, gruppesnakke, gruppearbejde, fysiske og mentale øvelser og træning i karate i det små, både hos Carl Ras og i dojen (karatesalen).

Fra butik til konsulent

Mads startede i Carl Ras i 2010, hvor han blev ansat som isenkræmmer i Carl Ras Emdrup. Efter at have været på Sales Academy for at blive klædt på til jobbet som ekstern konsulent skiftede han disken ud med landevejene. I bund og grund det samme job, at sælge til og servicere Carl Ras' kunder, men alligevel meget anderledes. Samarbejdet med kollegerne er ikke så nært, og nu er det Mads, der op søger kunderne, ikke omvendt.

"Det kræver noget andet af mig, og jeg skulle finde min måde at gøre det på, og det har træningsforløbet hjulpet mig med," beretter Mads.

Tilbage til det med karate

Manden bag konceptet hedder Søren Larsen og har sort bælte i karate, som han har dyrket og undervist i i 30 år. De sidste syv år har han i sin virksomhed, Resma, brugt den japanske karate-filosofi til at træne andre i at være den bedste version af dem selv, samtidig med at man har begge ben solidt placeret på jorden.

Gælder om at finde sin egen "Waga do"

Det gælder nemlig om at søge den perfekte karakter – at søge den perfekte servicering af kunder, selvom der ikke er noget, som er perfekt, for derved at finde sin egen "Waga do", "min vej" – og til det arbejder man efter "De 5 do'er", som er fem principper inspireret af karateverdenen: Vær mentalt klar, Vær bevidst, Vær ydmyg, Vær målrettet og Indtag rummet. Disse arbejder Mads og hans kolleger med i et 2,5-årigt forløb, hvor de mødes en halv dag hver måned.

Til næste samling skal Mads og hans kolleger lave en præsentation af deres stærke og svage sider. Noget som i starten ville have været angstprovokerende for dem alle: "Nu ved jeg, at vi alle vil stå i kø for at for at præsentere, fordi det er sådan, vi har rykket os, hver især og som gruppe," slutter Mads.

Læs mere om Resma og De 5 do'er på resma.dk

