



KVALITETHANDLINGSPLAN OCH MÅL 2019–2021

Grundpelarna för Fraktkompaniets verksamhet är tillgänglighet, engagemang, ansvar och kunskap (TEAK). Detta gäller såväl för externa relationer med kunder och leverantörer som för vårt interna arbete. Våra ambitioner och vår kvalitetskultur sammanfattas också i vårt varumärkeslöfte – Vi bryr oss hela vägen. Här nedan följer några exempel på hur detta omsätts i praktiken.

Snabba svar och raka besked

Vår målsättning är att alltid erbjuda en hög tillgänglighet och att ge snabba svar på frågor. Vi ska svara på mail från kunder och leverantörer inom 20 minuter. Vid prisförfrågningar ska vi lämna vi besked inom 60 minuter. Vi samtals-mäter och diskuterar med varje enskild trafikledare vid FK-talksamtal, där resultat, insats och kompetens diskuteras.

Kunderna har full kontroll via webb

Våra kunder kan själva kontrollera statusen på sina transporter via vår webb. Här kan man till exempel se planerad leveransdag, om och när godset lastats, om transporten är på väg eller om godset levererats. På webbsidan finns även kvittenser förutsatt att fraktsedelsnummer finns vid kundens bokning.

EDI – spårbart, tryggt och säkert

En allt större del av alla bokningar görs via EDI. Det förbättrar spårbarhet, förenklar administration och hantering, och ger kunderna en större trygghet. Vårt mål för 2021 är att 80 % av transportbokningarna ska ske genom EDI eller webbportal.

Kontinuerlig uppföljning av kundernas synpunkter

Varje kund har en personlig kontaktperson – en Fraktkompis – som följer upp samarbetet vid tre till sex tillfällen per år. En gång per år genomför vi också ett strukturerat och fördjupat samtal med varje kund enligt FK talk. Vid samtalet går vi igenom hur samarbetet fungerat hittills och vad som kan förbättras inför framtiden. Personliga kundmöten är en viktig del av vårt arbete.

Förbättringsarbete och arbetsredskap

Fraktkompaniets mål är att mindre än 0,6% av alla transporter ska resultera i reklamationer och avvikelser*. Dessa registreras i vårt affärssystem och kontrolleras varje kvartal. Om andelen skulle överstiga målnivån gör vi en djupare uppföljning och sätter in nödvändiga resurser för att åtgärda eventuella problem.

**Reklamationer avser gods som anmälts som skadat och där Fraktkompaniet bär ansvaret. Avvikelser avser transporter som inte levererats vid överenskommen tidpunkt.*

Motiverade medarbetare

Utbildning och utveckling står högt på agendan för Fraktkompaniets anställda. Varje år utbildas medarbetare i NSAB 2015, reklamationsförfarande, svåra samtal, försäljning på inkommande samtal samt ADR-utbildningar för farligt gods. Alla medarbetare träffas årligen för att utveckla Fraktkompaniet tillsammans, och vi diskuterar möjliga förbättringar, framtid och värdegrund. FK-talksamtal genomförs tio gånger per år med varje anställd och resulterar i kontinuerligt förbättringsarbete. I Fraktkompaniets Personalhandbok och Fraktguide finns regler och riktlinjer för hur vi ska arbeta tillsammans.

Med vänlig hälsning

Anette Yngvesson
VD