

# Sodexho Nyhetsbrev

Ansvarig utgivare: Lars Sjölander  
Redaktör: Victoria Hardt

## VD har ordet

Även om sommaren på sina håll varit kylslaget regnig så har det varit en het vår – i alla fall när det gäller avtalsrörelsen.

De faktiska personalkostnaderna beräknas öka med i genomsnitt drygt 5 % de kommande tre åren. Det är väldigt bra att vi har kunnat enas om ett treårsavtal utan strejker. Jag missunnar inte våra duktiga medarbetare en rejäl löneökning men det är också vår ambition att hålla nere kostnadsökningarna för våra uppdragsgivare. Vi kommer att se över organisation, arbetsupplägg och möjligheter till rationaliseringar. Med hjälp av våra kunder kan vi – om vi får utökade uppgifter – även förbättra samordningseffekter och därigenom minska behovet av prishöjningar.

Regeringens föreliggande förslag om minskade sociala avgifter för vissa delar av tjänstesektorn berör restauranger men inte exempelvis städning. Om detta går igenom kommer det på restaurangsidan innebära kostnadsänkningar – men stor osäkerhet råder fortfarande om vad som händer med förslaget.

Missväxt i Australien, både regn och torka i Europa, övergång från spannmål till grödor för biobränslen, kinesernas upptäckt av mjölk m.m. skapar risker för ökade livsmedelspriser. Tufft läge således vilket innebär en rejäl utmaning för vår inköpsavdelning.

Vi gläds åt att under senare tid fått flera nya uppdrag. Det ser vi som att vi lyckats i våra ansträngningar att vara lyhörda för våra kunders behov samt värna om gästers och brukares önskemål.

Trevlig läsning och höst önskar



VD, Lars Sjölander



## Servicetjänster för hemmaboende pensionärer

Sedan en tid tillbaka utför Sodexho servicetjänster i hemmet, hos många äldre som behöver hjälp med städning, hushållstvätt, inköp av hushållsvaror, uppsättning av gardiner, bädda med rena lakan, lämna sopor etc. Sodexhos uppdragsgivare är för närvarande kommunerna Vaxholm och Upplands Väsby samt Västra Innerstaden i Malmö.

”Det fria valet” för brukaren har blivit en ledstjärna för många kommuner, bl a i norra Stockholm. Fler privata leverantörer upphandlas för att hjälpa hemmaboende pensionärer med olika servicetjänster som får deras vardag att fungera bättre. Brukaren får själv anlita den leverantör som hon eller han trivs bäst med. För Sodexho innebär det nya möjligheter och konceptet ”Servicetjänster i hemmet” har precis utvecklats för att motsvara behoven som finns på marknaden. Målet är inte bara att erbjuda väl utförda tjänster, utan även se till att brukaren känner trygghet i det som Sodexho levererar vad gäller punktlighet, flexibilitet och god service.

– Vi får mycket uppskattning från våra brukare, säger Carina Florén, assistent på Sodexho. Jag tror att det beror på att vi ger ett trevligt bemötande, vi är servicemedvetna och hjälpsamma och

det får brukaren att känna sig trygg och nöjd med oss.

Sodexho för en kontinuerlig dialog med sina uppdragsgivare. Tack vare ett egenutvecklat IT-system planeras alla uppdrag digitalt. Allt läggs in i systemet; beställningar, brukarnas och deras närmast anhörigas adresser, månadsplaner, körscheman, portkoder och nyckelhantering. Ut ur systemet kommer statistik om exempelvis när städning utförs, avvikelser i planeringen och orsak till avvikelser samt detaljerade fakturor.

– Vårt IT-system är navet i hela logistiken som vi ständigt måste utveckla för att motsvara utlovad service- och kvalitetsnivå. I jämförelse med andra leverantörer är vi inte alltid billigast men vi levererar en servicetjänst som är väl utförd av serviceinriktade och välutbildade medarbetare, säger Ronny Almstedt, distriktchef på Sodexho.



# Smaken är viktigast!

Enligt en ny undersökning väljer drygt hälften av svenskarna att äta lunch på restaurang varje dag. Allra viktigast är att maten smakar gott och att det finns hälsosamma alternativ med tydlig innehållsförteckning. Om maten inte smakar gott får restaurangen sällan en andra chans.

## Priset inte avgörande

Organisationen Matvalet har låtit ett undersökningsföretag fråga drygt 600 personer mellan 20-65 år, främst i storstadsregionerna, om deras lunchvanor. Sodexho fanns på plats när resultatet presenterades.

Av de tillfrågade äter 55 procent på restaurang varje dag och det är förstås maten som främst avgör vilken restaurang som matgästen väljer.

Att restaurangen är ren och fräsch kommer på andra plats och på tredje plats återfinns restaurangens läge. Först på fjärde plats kommer priset, ett resultat som inte är helt oväntat enligt Christer Segerby, distriktschef för Sodexhos företagsrestauranger i Skåne.

– I de fall vi har möjlighet att påverka prissättningen märker vi att gästerna gärna vill ha ett brett utbud inom ett stort prisspann. Sedan är det många som ändå väljer maträtter i högre prisklass, hellre än lågprisalternativen. Det handlar nog om att det är viktigt att erbjuda stor valmöjlighet, snarare än att lunchen ska vara billig.

## Hälsa och information

Endast 19 procent söker aktivt information om matens innehåll, trots att många, framförallt kvinnor, egentligen skulle vilja ha mer information. Anledningen är inte helt oväntat hälsoaspekten – man vill helt enkelt veta vad

man stoppar i sig och försäkra sig om att det är nyttigt.

– Det talas om en hälsotrend, men jag vill påstå att det snarare handlar om en livsstil, säger Christer Segerby. Många är oerhört medvetna om vad de äter. Tidigare fick vi frågor om hälsosammare maträtter och om lunchens innehåll med månaders mellanrum, nu får vi frågor varje dag. I framtiden erbjuder vi stor valmöjlighet i den mån det är möjligt, med fullkornspasta, nyttiga såser osv.

Sodexhos produktchef för måltidsservice, Marie-Louise Ankersson, instämmer.

– Fokus på hälsa ökar hela tiden och det som tidigare var önskemål har förvandlats till krav. Det är en av anledningarna till att vi tagit fram konceptet "Vitality", som står för hälsosamma, varierande och balanserade måltider. "Vitality" säljs utifrån vikt och måltiden kan bli något dyrare än de övriga lunchalternativen, men det verkar inte

ha någon betydelse för den medvetne matgästen.

## Konsten att träffa rätt

Svenskar som aldrig eller sällan äter ute anser att priset är en viktig faktor, följt av att många ofta anser att maten är för fet och kaloririk.

– Det är självklart en utmaning att anpassa utbudet i en personalrestaurang så att det uppskattas av alla. Men det finns sätt att göra erbjudandet så attraktivt som möjligt från början. I stället för att göra antaganden om matgästernas behov och önskemål, kan vi genom analysverktyget "Personix" skraddarsy mixen av utbud, service och miljö till alla potentiella gäster. Personix baseras nämligen på demografiska uppgifter hos samtliga matgäster, vilket ger en mer välförankrad lösning. Sedan måste vi givetvis komplettera med regelbundna matråd och gästundersökningar, avslutar Marie-Louise Ankersson.



## Olika lösningar för upphandling av servicetjänster

När potentiella kunder till Sodexho är på gång att upphandla servicetjänster såsom städservice, vaktmästeritjänster eller posthantering finns det i princip tre olika lösningar för internservice. Vilken lösning som kunden väljer beror helt på vilka prioriteringar kunden har och vad företaget och organisationen vill åstadkomma.

## Sodexho fick uppdraget hos SAS

Sodexho fick nyligen det stora och prestigefyllda uppdraget att driva restaurangerna för SAS på Arlanda och Frösundavik. Sodexhos löfte till matgästerna, som ofta äter sin lunch på restaurangen, är att erbjuda en god måltid samt skapa trivsel genom att fyra gånger per år ändra meny, kläder och dekor i matsalen.

– I vår strävan att ständigt utveckla oss, betyder matgästernas synpunkter nästan allt. I samband med servering, får vi ofta återkoppling på det vi gör. Det är viktigt att matgästerna känner att det händer saker i restaurangen, säger Anni Martinsson, produktutvecklare på Sodexho.

– För det finns både fördelar och nackdelar med alla lösningar, säger Lars Rönnberg, affärsutvecklare på Sodexho.

## FM-lösningen

Den första lösningen som kunden kan välja är en FM-lösning. Med exempelvis Sodexho som FM-leverantör ansvarar Sodexho för samordning och leverans av samtliga FM-tjänster. Genom att utnyttja synergier mellan tjänsterna och anpassa leveransen efter kunden kan den totala kostnadsnivån sänkas. En nackdel för kunden kan vara avsaknaden av detaljerad insyn och kontroll. Men detta kan kompenseras genom kontinuerliga avstämnings och gemensam målformulering av kunden och leverantörer.

## Kunden samordnar externa leverantörer

Den andra lösningen baseras på en modell som utgörs av ett antal oberoende leverantörer, där Sodexho kan vara en av leverantörerna. Kunden får avsätta betydande resurser för samordning och upphandling. Men kunden ser också fördelarna i att kunna konkurransutsätta och jämföra leverantörernas erbjudanden. Många inköpare på företag och organisationer föredrar den här lösningen framför en FM-lösning. Men de interna resurserna som tas i anspråk ska inte förringas.

## Kunden har en egen intern serviceorganisation

Avslutningsvis finns den traditionella lösningen då servicetjänsterna drivs i

egen regi, i en intern organisation. Detta blir allt mer ovanligt bland svenska organisationer. Men många företag ser stora fördelar med att ha insyn och kontroll över leveransen. Nackdelen med en sådan lösning är ofta bristen på effektivitet i serviceleveransen samt att personalen ofta saknar utvecklingsmöjligheter.

– För Sodexho som kan erbjuda både FM-lösningar och även enskilda servicetjänster till våra kunder, finns det inget rätt eller fel. Det beror på ambitionen och målsättningen med upphandlingen från kundens sida. Vi lyssnar på kunden och anpassar vårt erbjudande efter det, avslutar Lars Rönnberg.

Har du frågor, kontakta gärna: [lars.ronnberg@sodexho-se.com](mailto:lars.ronnberg@sodexho-se.com).

# Sodexo arrangerade festen när Saab firar 60 år

När Saab Automobile firade 60 år samlades en stor skara Saab-entusiaster i Trollhättan. Den stora bilutställningen samlade över 1 600 besökare från hela världen och Sodexo stod för arrangemanget kring jubileumsmiddagen.

– Sodexo har visat att de har visioner utöver det vardagliga, därför var det självklart för oss att anlita Per Olofsson och hans team för vår jubileumsfestival. Sodexo har dessutom expertkunskap och resurser för stora arrangemang vilket är ett klart plus, säger Peter Bäckström, ansvarig för Saabs festival-program.

Festen hölls i en passande miljö, en raskalad industrihall som numera mest används för filminspelningar och fester. Saabklubbar från hela Europa diskuterade sitt passionerade intresse och fick lyssna på bilprofiler som kunde konstna att levandegöra och berätta historier.

Sodexhos köksteam hade komponerat en palett av skandinaviska fisk- och

skaldjursdelikatesser med smak av "saltstänkt vågskum". Därefter serverades en ljuvlig dessert, en choklad-moussebakelse med hallontryffel. Ove Duell jobbar som Event Manager på Sodexo och finns alltid till hands när det är dags för stora evenemang. Tillsammans med Per Olofsson har han planerat momenten i minsta detalj. Själva matberedningen började fem dagar före själva festen. Bl a fick fyra stora kylcontainers fraktas till lokalen och fyra köksteam tog hand om 400 gäster var.

Kalkskänkan Elisabeth Andersson serverade Saab Automobiles vd Jan-Åke Jonsson och hans gäster. Till vardags jobbar hon i Saabs Turborestaurang

som drivs av Sodexo. Hon tycker det är jättekul och inspirerande att få jobba med ett stort arrangemang.

– I fem timmar har jag skurit upp Västertoppen, det gör man ju inte varje dag, skrattar hon medan hon svisar vidare i "turbofart" för att ge gästerna det där lilla extra.

## Sodexo på Saab Automobile i Trollhättan:

- Måltidskontrakt sedan 1995
- 25 medarbetare på plats
- Driver tre restauranger på Saab Automobile samt Innovatum
- Serverar 1 300 luncher per dag



# Städservice som sticker ut

En av Sodexhos huvudsakliga tjänster som vi utför hos kund är städservice. Rätt utförd städning som ger minimalt slitage kräver planering, kunnande, bra utrustning och kostnadseffektiva arbetsmetoder. Inom Sodexo som finns över hela världen, ligger Sverige långt fram i utvecklingen.

– Vår målsättning är att erbjuda våra kunder städservice som är annorlunda och som sticker ut. Vi nöjer oss inte med det städsortimentet som finns på marknaden. Vi utvecklar eget. Och istället för att importera så närproducerar vi inom Sveriges gränser, säger Thor Franzén, produktchef för städservice.

Sedan länge finns ett framtaget sortiment av städmaterial som anpassas både till miljölagstiftningen och till behov och förhållanden som finns på marknaden. Tillsammans med leverantörer har det tagits fram miljö-

vänliga rengöringsmedel och arbetsredskap som ligger i linje med svenska förhållanden och vår syn på arbetsmiljön.

– Våra medarbetare får fördjupad kunskap i hur olika golv, textilier och mattor ska behandlas och hur vi på det mest effektiva sättet utför städning hos kund. Vi deltar på branschmässor för att attrahera nya potentiella medarbetare genom att bli sprida kunskap om hur vi arbetar och vilka möjligheter som finns inom Sodexo, avslutar Thor Franzén.

# Boka kick off med vargen!

Sodexho driver konferensanläggningen Carlstad Conference Center i Karlstad. När höstmörkret nu faller på, bjuder CCC in till en naturupplevelse som handlar om behov, beteenden, drifter och instinkter, sett genom vargens ögon. En perfekt aktivitet för företag och organisationer som behöver utveckling och förändring.

Sodexho har även fler konferensanläggningar och erbjudanden.

Gå gärna in på:

[www.sodexhokonferens.se](http://www.sodexhokonferens.se)



## Nyöppnat "News" i GP-huset i Göteborg

Äntligen har den nya lunchrestaurangen och kaféet "News" i GP-huset i Göteborg slagit upp sina dörrar efter en långvarig renovering. I den stilrena restaurangen serveras det luncher för alla smaker. Sodexhos hälsokoncept "Vitality" erbjuder nyttig och varierad mat. Även klassisk husmanskost står på menyn. I kaféet serveras enklare rätter som bakpotatis samt olika kaffesorter och bakverk.

Sodexhos SoSmart-butik, som ligger vägg i vägg med restaurangen, erbjuder godis, glass, dryck, färdiga smörgåsar, sallader och färdiglagade maträtter från GooH! Restaurangen finns på Polhemsplatsen 5 i Göteborg.

**NYA KUNDER,  
FÖRNYAT FÖRTROENDE**

**Getinge Sterilization AB,**  
måltidsservice

**Arbetsmarknadsstyrelsen,  
Stockholm,** måltidsservice  
**Åkersberga kommun,**  
städservice

**Kunskapsskolan i Tyresö,**  
måltidsservice

**Kungsbacka kommun,**  
städservice

**Norrköpings kommun,**  
städservice

**Landstingshuset, Stockholm,**  
måltidsservice

**Folkets Hus, Göteborg,**  
måltidsservice

**Nacka kommun,** städservice

**Unilever, Helsingborg,**  
städservice

**Dalarnas Tidning,** städservice  
**Nacka kommun,** städservice