

Succes med lærlinge

Læring og ledelse

Jeg står i golfklubben i Dragsholm. Klokken er 6.45 en råkold morgen. 30 erhvervsledere er samlet for at få foredrag om ledelse. Under debatten spørger en af lederne, hvem der har succes med lærlinge. Der er ikke nogen, der melder sig. Flere er enige om, at alt for mange unge møder for sent, er dovne og/eller besværlige som medarbejdere. En af deltagerne rækker hånden i vejret og fortæller om mekanikeren i Dragør, der har succes med sine lærlinge. Jeg bliver så nysgerrig, at jeg straks efter foredraget ringer mekaniker Ken Veidiksen op. Jeg må simpelthen høre, hvad der er hans hemmelighed.

Jeg tænker, at alle har brug for at få nye medarbejdere indsluset effektivt, men også at alle ledere har brug for at have fokus på at udvikle sine medarbejdere.

Ken vil gerne dele sin opskrift



"Det handler om at ville skabe gode lærlinge. Dem der får 12 taller." Sådan starter Ken Veidiksen, da jeg ringer til ham. "Medalje lærlinge" kalder han det. "De skal med hele vejen rundt på værkstedet. De skal tage telefoner, de skal skrive kunder ind, de skal lave bremseser."

Ken fortæller, at de bruger tid på den enkelte lærling. Der er sat tid af til, at lærlingen forstår hele forretningen. Han fortæller, at nogen steder får lærlingen kun lov til at lave bremseser. Men sådan er det ikke her. De skal forstå alle opgaverne. Hele butikken.

Jeg tænker, at Ken er meget ambitiøs, men også at han er bevidst om, at han skal investere tid, for at lykkes.

"Vi holder dem også til ilden hele tiden. Jeg tager dem ind, så de kun skal blive Automontør. Det tager 2 år. Så kan de overskue det. At blive automekaniker tager lang tid for et ungt menneske. Hvis de dropper ud midtvejs har de ikke spildt 3-4 år. Så er de

blevet Automontør.” Han fortæller, at han selv kan huske, at det føltes som lang tid at være under uddannelse.

”De får også et karaktertillæg. Det betyder, at jeg regner deres karaktergennemsnit ud på skolen – og så får de en bedre timeløn, hvis de har gjort sig umage på skolen.” Ken fortæller, at det også er med til, at de tænker over, hvem de hænger ud med på skolen. De trækker sig væk fra balladegrupperne og de læser op på deres lektier. De undgår også at blive sløve af at være på skolebænken.

Find dit why – hvorfor vil du være mekaniker?

Jeg spørger Ken, hvorfor han selv ville være mekaniker. ”Der er én ting, der tænder mig. At få en bil ind, der ikke virker – og være den, der får den til at fungere godt i lang tid. På grund af mine evner. Det giver mig en fantastisk følelse. En selvtilfredsstillelse.

”Jeg savner, at de unge ved, hvorfor de vil være mekanikere. Hvorfor skriver de det ikke i deres ansøgning?” siger Ken. ”Jeg vil gerne give dem den fede følelse. At lykkes med opgaven.”

Ken fortæller, at han er ”skuemester” – altså censor til eksamen. ”Så ved jeg hvad de kommer op i. Så har jeg også mulighed for at træne dem. Jeg stiller dem spørgsmål i hverdagen til helt generelle spørgsmål til faget.”

En lærende kultur på værkstedet

Det er ikke kun Ken, der gerne vil lære de unge noget. ”De svende jeg har, kan også godt lide at lære fra sig. Så er du også nødsaget til selv at være på dupperne. Det giver en tilfredsstillelse at lære fra sig. Det er fedt, at se at de bliver dygtige. Vi er fælles om det” siger Ken.

”De er meget alene. De får lov selv. De får tildelt opgaver – og der er tid til opgaven. De får hjælp og de kan altid spørge. Vi taler om alt højlydt. Vi er fælles om alt her. Jeg er mester, men alle er involveret. Jeg har nogle svende og lærlinge, der føler ansvar.” Men fortsætter Ken ”Ingen arbejder godt under pres. 6 øjne ser bedre en 2 øjne. Vi gør ting i fællesskab. Nogle er bedre til bremses og nogle er bedre til ledninger. Vi finder ud af, hvad vi hver især er gode til. Vi laver planlægningen sammen. De unge lærlingen er selv med i planlægningen af dagen.” Ken slutter ”Vi har et meget stort fællesskab.”



Ensartede processer.



Jeg har arbejdsprocedurer, så nogle opgaver bliver altid gjort ens. Der er noget, der er ens. Det er ikke tilfældigheder.

”Der er retningslinjer de skal følge og der er skabeloner. Vi har sat ting i system, så de kan huske det. Vi havde en lærling, der fik et 10 tal. Han var bogligt udfordret og havde aldrig fået afgangseksamen fra folkeskolen. Det var så fedt, at han fik et 10 tal. Jeg har haft flere med ADHD. Så hjælper det at tingene er sat i system og at der er nogle grænser.” fortæller Ken.

Vi laver bremses på samme måde hver dag. Hver gang. Det er det der virker. Det er sat i system. Hvordan vi skriver kunderne ind i it-systemet. Det er sat i system. Så har de det nemmere. Gentagelser. Rutine. Det er nemt at arbejde her.

MUS og personalemøder

”Vi følger en personalehåndbog. Vi holder MUS samtaler og vi holder personalemøder. Og så går vi rundt på værkstedet – og ser, hvad der skal laves bedre.” Ken fortæller, at æren også skal gives til hans bogholder.

”Jeg har altid haft en bogholder ved min side, som har været meget visionær. Min eks-kone. Hun har implementeret alle processer og medarbejder samtaler. Hun ved hvordan mennesker fungerer. Det har hun lært mig.” Hun har været med fra starten og været min tro partner hele vejen. Hun har skubbet på, især med mit lederskab.

”Jeg har aldrig været den stærke leder. Jeg har kigget ned i bordet og undgået at tage fat. Men så tog jeg på et lederkursus. Jeg lærte at skære igennem. Hvis der er noget man oplever, som man ikke synes er i orden. Tag fat i problemerne – vent ikke til i morgen. Hellere få det sagt – end at få det sagt ordentligt. Svesken på disken. Lad os få snakket om problemerne.”

Kundeloyalitet og god service hænger sammen.

"Det giver faktisk også god omtale. Det er fantastisk, at jeg får nye kunder hver uge – på anbefaling. Vi får rigtig meget ros. Den måde vi håndterer opgaverne. Mine medarbejdere får også ros, når jeg ikke er her. Jeg har nogle gutter, der gør det rigtige – også når jeg ikke er her."

"En del af succes'en handler om at man skal se mennesket, der kommer ind af døren. 90% af mine kunder er gengangere. De føler sig genkendt. De store steder – genkender ikke kunderne. Det er ikke ok. Alle mennesker vil gerne ses." siger Ken.

"Selvfølgelig laver vi også fejl. Vi laver alle fejl. Så må vi undskylde, hvis vi har kvajet os.... Vi låner dig en bil. Vi skynder os at tage affære. Det er som om folk er bange for at de skal slås for deres ret. Her håndterer vi tingene. Jeg vil ikke give dem modstand. Jeg siger undskyld, hvis det er os der har fejlet. Jeg vil gerne have kunderne til at sige tak – så har det været det hele værd." siger Ken. Jeg har kigget på hans hjemmeside og kan læse, at det igen, er noget de har fokus på:

St. Magleby Autoværksted ApS

Vores hovedmål er at skabe / bevare et omdømme som et godt, ærligt og reelt værksted, med super god kundeservice, samtidig med at det skal være en fleksibel arbejdsplads med ordnede forhold og en god atmosfære.

Kommunikation og samarbejde er de 2 vigtigste forudsætninger for at dette skal lykkes.

Priser og tilbud som oplyses er altid inklusiv moms, arbejds løn, reservedele, tests mm. og udregnes efter devisen "i værste fald" sådan at det kan betragtes som en maksimum pris.

Der er ALTID tid til at en medarbejder kan følge med ud og lytte, se, prøvekøre, skifte en pære eller lignende, hvis man lige kommer forbi i åbningstiden.

I akutte tilfælde, hvor biler indleveres uden tidsbestilling vil bilen blive lovet færdig indenfor en uge, (medmindre der er tale om særlige omstændigheder) men laves selvfølgelig så hurtigt som det er muligt.

I det omfang det er muligt bestræber vi os på at fakturaen udleveres samtidig med bilen, eller lægges i bilen hvis denne afhentes uden for åbningstid.

Vi gør hvad vi kan for at genere / skade miljøet MINDST muligt. Alt affald sorteres og bortskaffes på forsvarlig vis. Alt der kan genbruges bliver det, og der gøres en indsats for at der altid vælges de mest miljørigtige produkter og arbejdsmetoder.

Vi sætter en ære i altid at holde hvad vi lover, og lover derfor aldrig mere end vi kan stå inde for.

Flere lærlinge – ja tak!

Jeg spørger Ken, hvad han tænker om, at der er brug for flere lærlinge pladser. Ken er enig. *"Gode lærlingepladser! Godt at der er flere, der skal have lærlinge. MEN det skal være lærlingen selv, der tage ansvar."*

"Tag kasketten af. Voks med opgaven. Overvej hvordan man skal tænke, når man søger en lærlinge plads. Lav en ordentlig ansøgning – det er dit springbrædt til at komme til samtale. Vis, at du har brugt tid på at forstå værkstedet."

Ken slutter med at sige *"Mine lærlinge skal være gode mennesker. De skal kunne sige tak. De skal være godt opdraget. Komme til tiden. Jeg skal nok lære dem at blive gode mekanikere. "*



Tak! til mekaniker Ken Veidixen – mobil 3253 0611.