



VI ER FORSKELLIGE - BRUG DET!

## Hvor lidt innovativ har man lov til at være – og stadig kunne flyve?

*Indlæg af Susanne Justesen på Berlingske Business.dk den 22 maj 2007 (blogpost # 16)*

Hvis man interesserer sig bare en smule for innovation og med jævne mellemrum vover sig udenfor landets grænser med det lokale skandinaviske flyselskab, må man jo uvægerligt undres en smule! Hvad søren er det der foregår hos SAS?

Hvor andre større flyselskaber synes at have forstået at det er fænomenet service der giver kunder i butikken, synes SAS stålsat i at gøre livet så surt som muligt for deres kunder! Nu kan man end ikke længere få en kop kaffe ombord på flyet uden at skal have pengepungen op af lommen hvis man skal en tur til Sydfrankrig – hvis man da overhovedet er så heldig at komme afsted, når flyselskabet konstant er under trussel af arbejdsnedlæggelser, fordi man nægter sine ansatte mulighed for at kunne planlægge egen ferie eller bare planlægge eget privatliv. Tænk at man tør behandle sine medarbejdere

Hvis vi tager et forsigtigt kig over på en anden side af Atlanten, hvilket jeg håber man også har tænkt sig at gøre hos SAS på et tidspunkt, så er jeg sikker på at man kunne lære en ting eller to hos Southwest Airlines and JetBlue.

Southwest Airlines blev for nylig kåret som en af USAs mest beundrede og respekterede virksomheder, og har siden sin etablering for mere end 30 siden udvist en stabil vækstkurve, med en fast årlig vækst på mellem 10 og 15%. Virksomheden har desuden som noget helt enestående i flybranchen haft sorte tal på bundlinjen i 32 ud af sine 33 års levetid, under det håndfaste lederskab udvist af Herb Kelleher.

Styrken hos Southwest ligger i de lave pris der primært skyldes selskabets evne til at holde flyene i luften det meste af tiden, ved at sikre at tiden på landjorden afkortes mest muligt. Gennemsnitstiden for et Southwest Airline fly på landjorden mellem to flyvninger er således helt nede på et gennemsnit på 15-20 minutter. Dette kan kun lade sig gøre fordi Southwest behandler deres medarbejdere godt og derfor udgør een af USAs mest attraktive arbejdspladser med et medarbejdermotto der hedder: "I love to come to work every day".

Jet Blue var for nogle måneder siden ude i deres største krise, da de pga en generel overbelastning var nødt til i løbet af en uge at aflyse en lang række fly. Men i modsætning til SAS, valgte de at sætte en række initiativer i søen for at undgå at denne midlertidige krise resulterede i at deres kunder mistede tilliden til Jet Blue. Bl.a. optrådte deres CEO på denne video på YouTube ([http://www.youtube.com/watch?v=-r\\_PiG7EAUw](http://www.youtube.com/watch?v=-r_PiG7EAUw)), hvor han beklagede situationen, garanterede overfor Jet Blues kunder at det aldrig ville ske igen, og fortalte om de forskellige tiltag de havde sat i søen for at

undgå at lignende episoder opstår igen. Til sammenligning bebrejdede SAS ledelse deres medarbejdere krisen, men erkendte dog at der synes at være problemer med kommunikationen.

Bl.a. har Jet Blue vedtaget en Customer Bill of Rights, der skal sikre at kunden altid kommer i første række. I stærk kontrast hertil har SAS valgt at flytte en stor del af produktionen til Norge og Sverige, istedet for at tage hånd om problemerne og sikre deres medarbejdere bedre arbejdsvilkår, og deres kunder en bedre service. Og nu truer SAS svenske ansatte ligeledes med at gå i strejke

Jet Blue Customer Bill of Rights <http://www.jetblue.com/about/ourcompany/promise/index.html> hvor de garanterer deres kunder visse service-mæssige rettigheder omkring information, aflysninger, forsinkelser, overbookning, forsinkelser ombord på flyet.

Til sammenligning meddelte SAS deres kunder i forbindelse med arbejdsnedlæggelserne for nogle uger siden at

Er det ved at være tid til at vi spænder sikkerhedsbælterne? Er SAS på vej til en nødlanding, eller

Hvor konkurrenterne har fuld fat på service innovation, synes SAS at have nok at gøre med at holde flyene i luften, og det koster tilsyneladende på innovationskontoen.