Kort professionell beskrivning

Louise har omfattade erfarenhet av kunddriven verksamhetsutveckling och kvalitetsarbete. Som konsult/chef/projektledare arbetar hon med förändrings- och förbättringsprojekt i huvudsak med tjänstedesign, affärsstrategi (kundorientering) och verksamhetsstrategi (flödeseffektivitet). Fokus ligger på ökad tjänstekonkurrens genom förbättrat kundvärde och ökad flödeseffektivitet (TQM, Lean Services, Agil).

Jag letar nu efter nya utmaningar och vill bli en del i ett team/ett företag som chef, specialist eller samarbetspartner.

Arbetslivserfarenhet

|  |  |
| --- | --- |
| 2010- | Senior Konsult/Egen företagare, KundHuset (www.kundhuset.se)  Driver större förändrings- och förbättringsprojekt i offentliga och privata organisationer. Är specialist på kundorientering. Hjälper tjänsteproducerandeföretag att öka sin konkurrenskraft genom tjänstedesign och effektiva verksamhetsprocesser (flödeseffektivitet). Arbetar både strategiskt och operativt. Arbetar främst inom Telecom, handel, säkerhet, bemanning och transport men det viktigaste för mig är att känna till kundbehov och förväntningar än att kunna branschen och dess befintliga verksamhet.  Har i ett flertal företag förbättrat effektiviteten och skapat nya arbetsmetoder samt genomfört organisationsanpassningar vilket lett till bättre flöde i processerna och stark reducering av kostnaderna. |
| 2009-2010 | Managementkonsult, Logica AB,  Arbetade med fokus på kvalitetsutveckling och effektiviseringsprocesser. Tog fram nya koncept och metoder för kundorientering och flödeseffektivitet samt kartlade ett team av managementkonsulter som kunde tillfredsställa våra kunders behov inom detta område. Bistod vid kundmöten samt var stöd vid offentliga upphandlingar. |
| 2006-2009 | Managementkonsult och utbildare, Mindset AB  Konsult inom ledarskap, projektledning, personlig effektivitet, presentations teknik/retorik samt kundrelationer. Arbetade med utbildning och konsultation inom främst Telecom, bemanning, handel och service. |
| 2002-2006 | Managementkonsult, SMaCQ Consultation  Genomförde uppdrag såsom justering av tjänstekoncept (tjänstedesign), tog frammarknadsplan, upprättade kundstrategiplan och kommunikationsplan samt hjälpte till vid införande av dem.  Analyserade kundinformation och justerade CRM systemet parametrar så att de även inkluderade kunders framtida behov. På detta sätt kunde ett företag agera mer proaktiv där vi ökade försäljning markant. I ett annat företag använda jag information från kundtjänst för att förbättra de interna processerna vilket ledde till stora kostnadsbesparingar. Arbetade även med olika produktkoncept för att höja företagets kundvärde. Genomförde föredrag och utbildningar i ledarskap, retorik, kundrelationer och försäljning. |
| 2000-2002 | Utbildare och konsult, Vendator Institutet  Affärsområdesansvarig för uppdrag inom service/sälj, ledning av serviceorganisationer samt kundrelationer. Genomförde själv utbildningar i ledarskap, service management, projektledning, presentationsteknik/retorik, personlig effektivitet, mötesteknik, sälj och marknadsföring. |
| 1998-2000 | Konsult och chef att hyra  Arbetade främst som marknadschef. Hade även uppdrag som bl.a. effektivisering av kundtjänst, kartläggning och förbättring av service och kundprocesser. Skrev på min bok. |
| 1997-1998 | Marknadschef, SVT, Sveriges Television  Ansvarig för 18 medarbetar, äldre personer med mycket hög kompetens. Fantastiska medarbetare där vi tillsammans gjorde stort avtryck i organisationen. Jag arbetade även medvarumärkesstrategi och organisationens upplägg. Ökade försäljningen med över 300 %. |
| 1996-1997 | Strategiplanerare och marknadschef (vVD), Tidomat Sverige AB,  Byggde upp företaget tillsammans med VD. Femdubblade lönsamheten och gick från 41 till 160 medarbetare. Började med mål och strategiformulering, upprättade handlingsplaner och genomförde dessa, tillsatte ledningsgrupp och justerade organisationen. Därefter upprättades varumärkesplattform, marknadsplan, kommunikationsplan, aktiviteter genomfördes. Ledde själv hela processen med hjälp av engagerade medarbetare. Var även personalchef under en period. |
| 1994-1996 | Strategiplanerare och Total Quality Manager, ISS Sverige AB  Anställd direkt underställd VD (16 000 anställda) med ansvar för den strategiska planeringen på ledningsgrupps och divisionsnivå i Sverige. Som Total Quality Chef ansvarade jag för alla aktiviter och utbildning inom området. Hade 38 kvalitetskoordinatörer till hjälp etablerade runt om i Sverige.  Ansvarig för omvärldanalys, kund- och medarbetarundersökningar samt arbetade som processkonsult i divisionernas ledningsgrupp så att den övergripande strategiplanen genomfördes. Var drivande i utveckling av ISS etablering av ISS Care, ISS Food och ISS Facititlyservices vilket självklart ökade lönsamheten markant. Hade den internationella strategiplaneraren som mentor och detta var den mest lärofyllda perioden i mitt liv, än idag.  Har före och under min utbildning arbetat bl.a. som management trainee på hotell i USA och Thailand, varit guide i Europa (ansvarig för Paris och Jersey), och platschef i Meribel. Har haft konsultuppdrag i USA, Japan och Hongkong. |

Utbildning

|  |  |
| --- | --- |
| 1988-1992 | Civilekonom vid Handelshögskolan i Göteborg. Inriktning: styrning av tjänsteföretag och TQM (kvalitetsledarskap). |
| 1994-1996 | Coachning, utbildning och praktisk träning av ISS internationella strategiplanerare |
| 1994 | IMC, ISS Internationella chefs utbildning på ISS University, Köpenhamn |
| 1994 | Advanced Strategy Planning på ISS University, Köpenhamn |
| 1995  2013 | Process management of executive management teams på ISS University, Köpenhamn  Lean Services Advance, via PLAN/ Cardiff University |

Publikationer och lisenser

|  |  |
| --- | --- |
| 2007 | Lisens i DiSC®; Inscape Publishing |
| 2001 | Lisens i Myers Briggs Type Indicator® - MBTI® |
| 1993 | Vidareutveckling av den norska utmärkelsen i kvalitet. |
| 1993 | Författare till boken ”utbildningsbehoven inför 2000-talet inom hotell- och restaurangbranschen. |
| 1991-1992 | Tog fram Utmärkelsen Svensk Kvalitet på SIQ som kungen delar ut en gång per år. Ett omfattaden arbete innehållande 7 kriterier och riktlinjer för att uppnå kvalitetsledarskap i hela organisationen. |
| 1992 | Författare till boken "Jämförelser av Kvalitetsutmärkelser ” |

Förtroendeuppdrag

|  |  |
| --- | --- |
| 2011- | Nämndeman, Hovrätt |
| 2010- | Invald och medlem i ZONTA International |
| 2006-2010 | Nämndeman, Tingsrätt och Förvaltningsrätt |
| 2006-2008 | Styrelseledamot, Äldrenämnden och Stadsdelsnämnden |
| 2003-2008 | Ordförande, Bellman Trädgårdar |

Personligt

Gymnastik (4 svenska guldmedaljer), skidåkning, långfärdsskidsko, trädgårdsarbete, matlagning, fiske, resor, historia, läsa och umgås med vänner.