

SuveRent-Aarhus

En rengøringsvirksomhed lokaliseret i Aarhus med store ambitioner om at ekspandere til andre danske byer. Med mere end 20 års erfaring fra branchen er de blandt de mest professionelle rengøringsvirksomheder, der findes i Aarhus og omegn.

CASE: Virksomheden ønsker at få udviklet en Franchisehåndbog der bla. indeholder konceptbeskrivelse, Franchisekontrakt og personalehåndbog. For at kunne udarbejde dette bør der forinden kortlægges og identificeres hvad disse bør indeholde, og hvad SuveRents værdier er.

OVERBLIK

Virksomhed	SuveRent-Aarhus
Lokation	Søren Frichs vej 52, 8230 Åbyhøj
Kontaktperson	Helle Varny, Ejerleder.

VIRKSOMHEDSPROFIL

Hos SuveRent finder du en meget passioneret ejer, Helle Varny, som går meget op i at levere et kvalitetsbevidst service, som både lever op til kunden og deres egne forventninger. Med mere end 20 år i branchen er de blandt de mest veletableret og respekterede rengøringsvirksomheder, du finder i Aarhus.

Helle går meget op i at levere rengøringsløsninger, der lever op til alle forventninger, og klarer alt service med et smil, hvilket også afspejler sig i, at SuveRent har et tæt samarbejde med en trofast- og tilfreds kundeskarre. Virksomheden tilbyder en bred pakke af forskellige rengøringsløsninger, og kan således tilbyde deres service inden for forskellige grene såsom: kontor rengøring, klinik rengøring, erhvervs rengøring, håndværker rengøring, opskuring og opdækning/servicing.

I dag er SuveRent kun lokaliseret i Aarhus, hvor de har en medarbejdergruppe på 25- medarbejdere, hvoraf to af disse sidder med administrative opgaver, og resten er rengøringsassistenter. Virksomheden har i de senere år haft en stabil omsætning, og ønsker derfor at undersøge, om der er yderligere vækstmuligheder, og dermed et potentiale for at positionere sig endnu stærkere sig i branchen på tværs af Danmark. Virksomheden har derfor et stort ønske om at få realiseret mange af de ambitioner og udviklingsprojekter, som foreligger internt hos SuveRent. Men grundet mangel på kompetencer efterspørger de en talentgruppe, som kan være med til at realisere disse drømme.

Helle ønsker derfor med talentforløbet at undersøge, hvorvidt der er potentiale for at udvide SuveRent med et nyt franchisekoncept og dermed optimere deres omsætningsmuligheder, samt at føre de mange projekter i mål, som Helle har i støbeskeen.

CASEBESKRIVELSE

SuveRent har i de senere år formået at skabe stabile vækstresultater, men ønsker at undersøge muligheden for yderligere vækst, og det er her, et kommende team skal ind og være med til at

eskalere denne proces, hvorved der i sidste ende er en ambition om, at SuveRent kan stedfaste sig i andre danske byer gennem et franchisekoncept.

For at kunne være med på den vækstrejse, som virksomheden ønsker, skal det først om fremmest undersøges, hvordan SuveRent's interne arbejdsprocesser, værdier og arbejdsgange fungerer for at kunne viderebringe dette til nye potentielle franchises. SuveRent ønsker derfor at få udarbejdet en intern personalehåndbog, som kan bruges til forhåbentligt kommende nye afdelinger. Denne håndbog skal være et led i den overordnet strategi om at kunne videreføre de iboende værdier og arbejdsgange, som kendetegner virksomheden.

SuveRent er derfor på udsigt efter en talentgruppe, som først og fremmest kan klarlægge og undersøge, hvilke kulturelle værdier- og arbejdsgange, der gør sig gældende internt i virksomheden, hvilket kan undersøges igennem blandt andet; interviews, observation, følg en rengøringsassistent i marken m.fl. Denne empiri skal i sidste ende udforme sig i en franchisehåndbog. Håndbogen skal ses som første led hen imod en konceptudvikling af den nye franchise. En stor del af opgaven er derfor ligeledes at undersøge, hvad en franchisekontrakt er, og hvad denne indeholder, hvilket blandt ligger op til, at man kigger ud i markedet for at undersøge andres virksomheder, som opererer med franchise, og derigennem afklarar en form for "best practice".

Som talentteam forventes det ikke, at der skal foretages "kold kanvas" i form af opsøgende salg, da Helle allerede har en pipeline af potentielle aftagere, som kan fungere som en form for "prøvekaniner" for franchisedrømmen. Men som skrevet er der mangel på kompetencer til at føre hele projektet ud i livs, og det er her, at et kommende team skal skabe struktur på projektet gennem udvikling og udarbejdelse af en Franchisekonceptbeskrivelse, -kontrakt og personalehåndbog.

Helle har store forventninger og ambitioner på vegne af projektet, og der er derfor rig mulighed for tæt sparring og løbende dialog.

KONKRETE OPGAVER

De konkrete opgaver for casen er inddelt i følgende faser.

0. Fase: Onboarding og fastlæggelse af overordnet målsætninger.

- 0.1. Onboarding til SuveRent, deres vision, værdier, nuværende strategi og generelt det marked og branche, som de opererer i.
- 0.2. Foretag en forventningsafstemning med teamet, herunder frekvens af feedback og sparring.
- 0.3. Foretag en dybdegående introduktion til casens udfordringer og virksomhedens ønsket resultat.
- 0.4. Gennemgå casens konkrete opgaver, og kvalificere de forskellige faser, hvor I vægter og prioriterer opgaverne efter deres vigtighed.
- 0.5. Fastlæg roller og opgaver iblandt teamet, således I internt ved, hvem der er ansvarlig for hvilke opgaver/områder.

1. Fase: Foretag en kortlægning af virksomhedens interne processer, regler og kvalitetskrav med henblik på at udvikle en personalehåndbog.

- 1.1 Udform en personalehåndbog af SuveRent, som kan være med til at afdække, hvordan de interne arbejdsgange fungerer og hvilke kulturelle værdier, der gør sig gældende, hvilket blandt andet kan gennemføres gennem:
 - 1.1.1 Intern analyse af SuveRent
 - 1.1.2 Interviews af Helle og medarbejdergruppen
 - 1.1.3 Observation af dagligdagen
 - 1.1.4 Observation af medarbejdergruppen i marken
 - 1.1.5 Interviews eller anden form for indsamling af empiri fra den trofaste kundeskare, for at afklare, hvordan SuveRent opfattes og karakteriseres af eksterne partner

2. Fase: Udvikling og udarbejdelse af en Franchisekonceptbeskrivelse og Franchisekontrakt.

- 2.1 På baggrund af jeres indsamlede data og analyser, skal I udvikle en franchisekonceptbeskrivelse, der kan anvendes i forhold til ambitionen om at ekspandere SuveRent til nye franchises. Dette gør i blandt andet ved, at:
 - 2.1.1 Undersøge andre franchises i DK
 - 2.1.2 Undersøge, hvordan konkurrencen er på markedet
 - 2.1.3 Interviews af medarbejderne hos SuveRent for at udlede om de generelle arbejdsrutiner kan overføres til nye franchise eller om der skal laves særegne regler for hver by
 - 2.1.4 Udforme en konkret handlingsplan for eksekveringen af konceptet
- 2.2 Foretag en undersøgelse af, hvad en franchisekontrakt er, og hvad denne indeholder.

3. Fase: Afprøvning af materialet i praksis

- 3.1 Med udgangspunkt i de ovenstående faser, er der mulighed for at afprøve/fremlægge formatet hos en af Helles samarbejdspartnere, for at afklare, hvorvidt dette er et bæredygtigt produkt

ØNSKET UDBYTTE FOR VIRKSOMHEDEN

Efter forløbet vil virksomheden gerne stå i hånden med:

- ✓ En personalehåndbog
- ✓ Udkast til en franchisekontrakt
- ✓ Udformning af en Franchisekonceptbeskrivelse der kan realiseres i andre byer

RELEVANTE FAGLIGHEDER TIL CASEN

- Kommunikation, kundehåndtering, forandringsledelse, projektleder
- Antropologer, journalist, samfundsfaglig
- Markedsanalyse, forretningsudvikling, innovation (konceptudvikling), design

TALENTPROFIL

SuveRent karakteriserer dem selv, som værende en arbejdsplads, hvor der er en åben og fri tone, hvor et begreb som *fleksibilitet* er et nøgleord.

SuveRent adskiller sig fra andre lignende konkurrenter grundet deres personalehåndtering, da der er meget fokus på medarbejderne, og der arbejdes ikke med hård-management, hvorved det arbejde man udfører i virksomheden respekteres, og alle funktioner internt i virksomheden værdsættes. Der er stor fokus på deres værdisæt, og alle skal kunne identificere sig selv med arbejdspladsen.

Virksomheden har ikke før haft praktikanter eller lignede in-house, hvorfor det forventes, at det kommende team i overvejende grad skal være selvkørende, hvorfor der er plads til og mulighed for at påvirke, hvordan forløbet skal se ud, da Helle arbejder meget med *frihed-under-ansvar*.

Som en del af opgaven kræves det, at man kommer til at have en stor berøringsflade med mange mennesker, hvorfor det kan være en stor fordel, hvis man som person er udadvendt. Dog er det ikke et krav i sig selv, da personalehåndbogen kræver, at teamet indeholder profiler med gode skrivekompetencer, som ikke nødvendigvis har sine styrker i det relationelle.

Man kommer til at have ugentlig kontakt med Helle, hvor I som gruppe kommer til at foretage check-in omkring jeres proces. Teamet har mulighed for at sidde fysisk sammen på kontoret, men med mulighed for at kunne arbejde hjemmefra, hvis I sammen i gruppen kan blive enige om dette.