P R E S S E M E D D E L E L S E

**Kurer-direktør træner selv sine medarbejdere**

**I den danske afdeling af DHL Express er man i disse dage i gang med et træningsforløb af 400 danske medarbejdere. Formålet er at samtlige medarbejdere skal forstå virksomheden til bunds og den rolle kurertransport spiller i et moderne samfund, hvor tid er en afgørende faktor. På gulvet finder man den danske direktør, der selv tager aktiv del i at opgradere medarbejdernes kvalifikationer.**

**Vallensbæk d. 21. april 2016:** ”Jeg har mine medarbejdere på skolebænken et par gange om året og holder rigtig meget af selv at være med til at træne dem. På den måde får jeg et godt indblik i de udfordringer, mine medarbejdere står overfor i det daglige. Samtidig har de direkte mulighed for at foreslå mig nogle ændringer til den måde, vi har arbejder på. Endelig betyder den fælles træning, at vores kunder får en bedre service, fordi alle medarbejdere får en klar forståelse for kundernes behov og det problem, vi løser for dem,” siger Claus Lassen, der er adm. direktør for DHL Express i Danmark.

Det er ikke kun i Danmark, at den lokale direktør for DHL Express deltager i træningen. Sådan er det overalt i hele verden. Der er tale om verdens største kultur- og medarbejderengagementsprogram som samtlige 100.000 medarbejdere i flere end 220 lande og territorier skal igennem. I alt er der 85 forskellige moduler i træningsprogrammet og 11 af disse er for alle. De øvrige moduler er tilpasset forskellige funktionsniveauer i organisationen.

**Træning afspejler sig hos Trustpilot**

Den administrerende direktør er dog langt fra alene om at træne medarbejderne og han har følge af 22 andre ledere og specialister fra forskellige dele af firmaet. De har alle gennemgået et meget intensivt train-the-trainer program og er blevet certificeret inden de selv har fået opgaven med at træne deres kollegaer og medarbejdere. Sammen fokuserer de igennem undervisningen på at skabe den forandring, der kan sikre en endnu bedre kundeoplevelse. Resultatet er også til at få øje på. På Trustpilot ligger DHL Express med en samlet score på 8.5 ud af 10 og er højere placeret end konkurrenterne. Forklaringen er ifølge Claus Lassen ret enkel:

”Vi gør meget ud af at lytte til kunderne og hele tiden vurdere, hvordan vi bedre kan dække deres behov og samtidig optimere vores egen forretning. Så i ethvert møde med kunden, hvad enten det er når vi afleverer en pakke, når de ringer til os eller vi sender dem en SMS, er udgangspunktet, at de skal efterlades med en ’wauw’-oplevelse. Det kan man kun få frem i medarbejderne, hvis de forstår helheden af det, vi laver og derfor er træningen så vigtig,” siger Claus Lassen og fortsætter:

”Jo mere en medarbejder føler sig inkluderet, hørt og forstået, jo længere vil vedkommende strække sig for at levere varen over for vores kunder. Så jeg kan ikke forestille mig, at vi nogensinde kommer til at stoppe med at videreudvikle hinanden. Gevinsten ved det er simpelthen for stor.”

**For yderligere oplysninger, kontakt venligst:**

Claus Lassen, adm. direktør i DHL på telefon: 72 39 75 00.

Evt. billeder kan findes her: <http://www.mynewsdesk.com/dk/dhl-danmark/latest_media>

DHL er verdens førende firma i logistikbranchen. DHL’s mange divisioner tilbyder en uovertruffen portefølje af logistikydelser lige fra national og international levering af pakker, internationale ekspresforsendelser, vej-, luft- og søtransport til supply chain management i industrien. Med flere end 340.000 medarbejdere i over 220 lande og områder over hele verden forbinder DHL mennesker og virksomheder sikkert og pålideligt og sørger for de globale handelsstrømme. Og med specialiserede løsninger til vækstmarkeder og industrier, herunder e-handel, teknologi, life science og sundhedspleje, energi, biler og detailhandel, samt en gennemprøvet forpligtelse til at udvise ansvarlighed og en uovertruffen tilstedeværelse på vækstmarkederne, er DHL i den grad positioneret som “The Logistics company for the world”. DHL er en del af Deutsche Post DHL Group. Den realiserede omsætning var i 2015 på mere end 59 milliarder euro.

**Om CIS — Certified International Specialist programmet**

* I CIS-programmet er der pt 85 moduler, som enten er lanceret og gennemført eller som bliver lanceret i løbet af det næste halve år. 11 moduler er for alle medarbejdere. Der er desuden funktionelle kurser inden for Salg, Kurér/terminal, Kundeservice, Finans, HR og IT og dertil kommer en særskilt portefølje af ledertræning for både nye og erfarne ledere.
* I forbindelse med undervisningen får alle medarbejdere også en rundvisning på DHL’s hub i Kastrup, hvor der dagligt håndteres flere tusinde forsendelser fra og til hele verden.
* DHL Express træningen finder sted i DHL’s hovedkontor på Jydekrogen i Vallensbæk i april, maj og juni.