

ABB FLÄKT SERVICE  
AFFÄRSPRESS  
AMUGRUPPEN  
ANTICIMEX  
ARTHUR ANDERSEN  
AWAPATENT  
BAKER & MCKENZIE ADVOKATBYRÅ  
BILJETT DIREKT  
CAP PROGRAMATOR  
CONSULTUS  
DET NORSKE VERITAS INDUSTRY  
DHL INTERNATIONAL  
DIALOG  
ENATOR  
ERNST & YOUNG  
FFNS GRUPPEN  
FRIE ADVOKATBYRÅ  
GALLERI FUTURA  
GIGATRONIC  
GREY COMMUNICATIONS  
HEJBEL & CO  
HESSNER & BOLINDER  
IBM SVENSKA AB  
IMEDIA  
KPMG BOHLINS  
KREAB  
LGM-GRUPPEN  
LINJEBUSS  
LISBERG MANAGEMENT  
M-GRUPPEN  
MANNHEIMER SWARTLING ADVOKATBYRÅ  
MAXUS CAPITAL  
MERCURI INTERNATIONAL  
MERK  
NYMAN & SCHULTZ AFFÄRSRESOR  
O & W UTVECKLING  
OU-PARTNER  
PAF PRIVATA ARBETSFÖRMEDLINGEN  
PALMÉR & STRÅNG SYSTEM  
PARTENA  
POSTEN  
PRAKTIKERTJÄNST  
QWERIN & PARTNERS SKATTEJURISTER  
S-E BANKEN  
SALENIA  
SAMHALL  
SAS  
SBC  
SECURITAS  
SEKUND & CO INFORMATION  
S.G.S. SKANDINAVISKA KONTROLL  
SIFO  
SIMS WARD HOWELL  
SINOVA  
SJ  
SKANDIA  
SOS ALARMERING  
SSC & B LINTAS  
STOCKHOLMS AFFÄRSRESEBYRÅ  
STOCKHOLMS PATENTBYRÅ  
SVENNERSTÅL & PARTNERS  
SVENSKA LAGERHUS  
SVENSKA RESEBYRÅFÖRENINGEN  
SÖDERÅSEN UTVECKLINGS AB  
TELEMEDIA GROUP TMG  
TELIA  
TISELL & CO ADVOKATFIRMA  
TRYGG-HANSA  
UTLANDSSERVICE  
WALLININSTITUTET  
WENELL MANAGEMENT  
WM-DATA AB  
ÖHRLINGS REVEKO

# Tjänste

F Ö R B U N D E T

# M

ånga företagsledningar tror fortfarande att varuproduktionen är huvudsaken.

Tjänstelandet Sverige är ett faktum.

Till och med tillverkande företag är idag främst tjänsteföretag. Bara några få procent av moderna, tillverkande företags verksamhet utgörs av varuproduktion. Resten, ofta en bra bit över 90 procent, är tjänster. Varan är i stort sett bara industriföretagets inträdesbiljett till marknaden. Väl där, är det tjänsterna man konkurrerar med. Och tjänar pengar på. Tjänster som beredning, leverans, installation, service o s v.

Den här utvecklingen fortgår kontinuerligt. Ändå ser många företagsledningar fortfarande på sin verksamhet med utgångspunkt från varuproduktionen. Tjänsterna utgör bara komplement. Även i samhället i övrigt råder en fixering vid industri. Det var till exempel inte länge sedan Näringsdepartementet var ett Industridepartement.

Det är hög tid att ändra på detta synsätt och att i stället se bortom tillverkning och varuproduktion. För i ett modernt tjänsteland passar inte de beprövade industrimetoderna från igår. I stället måste tjänsteföretagen få bättre möjligheter att utvecklas. Och den offentliga tjänstemarknaden måste öppnas för privata intressen.

Det är här Tjänsteförbundet kommer in i bilden.

Tjänsteförbundet bildades 1985 när svenska tjänsteföretag kände ett allt större behov av en organisation för att bevaka sina intressen. De ville också ha en plattform för de frågor som hela tjänstesektorn har gemensamt. Däremot ville man inte bygga upp en tung organisationsapparat. Därför är kansliet litet och vi arbetar bara med de frågor som våra medlemmar prioriterar högst. Våra medlemsföretag verkar i många olika branscher. Och det är medlemmarna själva, som genom att aktivt delta i Tjänsteförbundets arbete, driver frågorna framåt.

## Det här gör vi för att synas och påverka:

- Vi är remissinstans för departementen.
- Vi deltar i myndigheters utredningar.
- Vi föreläser om tjänstesektorn på högskolor, vid seminarier o s v.
- Vi arrangerar frukostmöten och seminarier.
- Vi ger ut skrifter i viktiga frågor.
- Vi har kontinuerlig kontakt med journalister.
- Vi ger ut ett eget nyhetsbrev.
- Vi har möten med politiker.
- Vi arrangerar Tjänsteföretagens Dag.
- Vi utser Årets Tjänsteföretag.
- Vi höjer de egna medlemmarnas medvetenhet och kompetens.

## Hittills har detta bl a lett till:

- Att vi påverkat utformningen av systemet för företagsbeskattning.
- Att vi främjat svensk tjänsteexport genom vårt samarbete med WTO.
- Att vi påverkat SCB:s utformning av statistik. Idag kan man även hitta statistik för tjänsteföretagen i SCB:s material.
- Att vi fört fram kunskande om tjänstesektorn till departementen.
- Att vi starkt medverkat till att Sverige idag har ett Näringsdepartement i stället för ett Industridepartement.

## ÅRETS TJÄNSTEFÖRETAG

EN UTMÄRKELSE FRÅN TJÄNSTEFÖRBUNDET  
OCH VECKANS AFFÄRER.  
PRISET GÅR TILL ETT FÖRETAG SOM GENOM  
MÅLMEDVETET ARBETE NÅR STORA  
FRAMGÅNGAR I SIN TJÄNSTEVERKSAMHET.  
SENASTE GÅNGEN, 1994, GICK PRISET TILL  
VM-DATA.



Är **5** grävskopor  
värda mer än **4** konsulter?

# K

valitet är så mycket mer.

Kvalitet är så mycket mer än bra varor, bra material, praktisk utformning, slitstyrka m m. Kvalitet är företagets totala förmåga att tillfredsställa sina kunders behov. Kvalitet är en förutsättning för framgång i den knivskarpa konkurrensen.

Tjänsteförbundets medlemmar arbetar i projektgrupper för att hitta rätt former för tjänsteföretag att arbeta med kvalitet. Förbundets skrifter om tjänstekvalitet, artiklar, seminarier m m är frukter av dessa projekt.

|| **Säg inte hur mycket du arbetar,  
berätta i stället hur mycket  
som blev bra.** ||

## Hur värderar man egentligen tjänsteföretag?

Att värdera tjänsteföretag är en av vår sektors svårigheter och därför en av de frågor förbundet arbetar intensivt med. För hur värderar man egentligen ett tjänsteföretag? Vad är kundernas attityder värda? Och hur mycket är medarbetarnas kunskaper värda? Eller de arbetsmodeller som tagit år att prova fram?

De traditionella styrtalen räcker inte långt i tjänstesektorn. Därför har Tjänsteförbundets medlemsföretag tillsammans tagit fram styrtal som är skräddarsydda för tjänsteföretag.

## Privatisering på lika villkor - en av våra grundstenar.

Tjänstesektorn är till stor del offentlig och har av tradition inte varit konkurrensutsatt. På senare år har det skett en förändring. En ny samhällssyn och stora sparbeting gör att kommuner och landsting lägger ut verksamheter på entreprenad. Med rätt entreprenörer höjer privatiseringen kvaliteten, effektiviteten ökar och priserna sjunker.

Många av Tjänsteförbundets medlemmar är med och ger anbud. Därför försöker vi naturligtvis stimulera privatisering och avreglering. Vi arbetar också för att anbudsgivningen ska ske på lika villkor, vare sig anbudsgivaren är privat eller offentlig. Detta sker t ex genom att Tjänsteförbundet arbetar opinionsbildande, deltar i utredningar, gör uppvaktningar och lämnar remissyttranden.

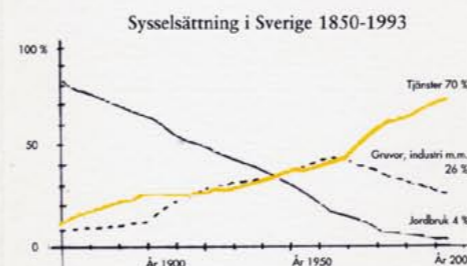
## Tjänster exporteras inte - de internationaliseras.

Tack vare EU och WTO kommer den internationella handeln med tjänster att öka. Så nu är det viktigt att Sverige håller sig väl framme för att inte komma på efterkälken. Därför arbetar Tjänsteförbundet tillsammans med bland andra UD och Kommerskollegium. Arbetet innebär till exempel att vi påverkar valet av de branscher och yrkeskategorier inom tjänstesektorn som är viktigast att internationalisera. Och även valet av de länder som bör prioriteras.

## Informera dig!

Vill du veta mer? Har du synpunkter på vårt arbete? Vill du kanske veta mer om vad det innebär att vara medlem i Tjänsteförbundet?

Ring, faxa eller skriv då till oss. Vi berättar gärna om vår verksamhet och har information att skicka dig. Och vi älskar att svara på frågor om förbundet.



Sedan 1980 har tillverkande industri förlorat över 450.000 arbetstillfällen. De flesta har man förlorat sedan 1990. Den privata tjänstesektorn har samtidigt ökat med nästan 110.000 sysselsatta.

## Tjänsteförbundets skriftserie.

*Att ta fram och ge ut skrifter  
med frågor som ligger tjänsteförretagen nära,  
är en av våra metoder för att skapa debatt  
och underlätta för tjänstesektorn.*

*Ring in eller faxa din beställning!*

### **Använd skattepolitiken för att stimulera tjänsteförretagens utveckling.**

Denna skrift uppmärksammar alla de skatteregler som påverkar ditt tjänsteföretag negativt och ger också konkreta förslag till förändringar.

UTGIVNINGÅR: 1986. GRATIS

### **Entreprenörskap.**

En skrift om hur du åstadkommer en effektiv, dynamisk, utvecklingskraftig och kundorienterad tjänsteproduktion med hjälp av mer entreprenörskap.

Utgivningsår: 1987. Gratis

### **Informationssäkerhet - hot, misstag, åtgärder.**

Tjänsteförretagen är stora data- och informationsanvändare. I det här häftet ges enkla tips om hur du undviker de vanligaste misstagen och därmed undgår brister i säkerheten och sparar pengar.

UTGIVNINGÅR: 1988. PRIS: 60 KR

### **Tjänsteutveckling i svenska tjänsteförretag.**

Skriften vill stimulera dig till ett systematiskt tänkande kring begreppet tjänsteutveckling och även ge dig ett underlag för en förändring av innehållet i investeringsbegreppet. Vi inom tjänsteförretagen behöver tydliggöra även de sk immateriella investeringarna för att få en rättvisande bild av verkligheten.

UTGIVNINGÅR: 1988. PRIS: 75 KR

Tjänsteförbundet är de svenska  
tjänsteförretagens samarbetsforum.  
Förbundets huvuduppgift är att bidra till  
utvecklingen av en professionell och  
internationellt konkurrenskraftig  
tjänstesektor i Sverige.



### **Kvalitetsutveckling i tjänsteföretag.**

Vad är det egentligen som avgör om den som köper en tjänst är nöjd eller inte? Denna småskrift ger dig exempel på hur några företag arbetar.

UTGIVNINGÅR: 1989. PRIS: 90 KR

### **Servicegaranti - en väg till kvalitet och mästerskap!**

Att garantera det man lovat skapar goda kundrelationer och är lönsamt. Författarna Tomas Knutsson och Jan Lapidoth bygger i denna skrift vidare på sitt examensarbete från ekonomlinjen vid Företagsekonomiska Institutionen på Stockholms Universitet.

UTGIVNINGÅR: 1991. PRIS: 120 KR

### **Tjänsteförretagens värden.**

I skriften presenteras Tjänsteförbundets rekommendation om styrta i tjänsteföretag. Hur värderas t ex kompetens eller smarta arbetsmodeller?

UTGIVNINGÅR: 1993. PRIS: 90 KR

### **Vinnande tjänster - en guide till ökad lönsamhet genom effektivare tjänster.**

Per Hörberg lotsar oss in i tjänstelogikens värld och presenterar strategier för ökad lönsamhet och metoder att exakt mäta tjänstekvalitet.

UTGIVNINGÅR: 1994. PRIS: 200 KR

### **Valuation of service companies.**

Engelsk översättning av "Tjänsteförretagens värden". Denna skrift är främst avsedd att sprida Tjänsteförbundets rekommendation om "mjuka" nyckeltal internationellt.

UTGIVNINGÅR 1995. PRIS: 90 KR

Tjänsteförbundet  
Mäster Samuelsgatan 51  
115 57 Stockholm

Telefon: 08 21 07 00  
Telefax: 08 791 76 01