



MILJARDFÖRETAGET SOM LÅTER KUNDERNA

STYRRA

Ett träningspass, en fika eller en massage medan bilen är på service? Låter det som en ouppnåelig dröm? Inte hos bilhandlaren Upplands motor, som säljer och lagar bilar som ingen annan gör. Möt familjen Lindström som byggt ett miljardföretag genom att sätta kunden i förarsätet.

TEXT: ANNA DALQVIST FOTO: SÖREN ANDERSSON

DET ÄR SOM att komma in i en modern shoppinggalleria. Stora ytor, flera våningar, glänsande rulltrappor och ett hemtrevligt kafé med barnhörna i mitten. Utanför en gigantisk parkeringsplats. Enda skillnaden är att det här enbart säljs bilar, även om det är av tre olika märken. Bilföretaget Upplands motors anläggning i Akalla är en upplevelse i sig och det är precis så grundaren och ägaren Anders Lindström vill ha det.

– Det ska vara kul att komma hit oavsett om du ska serva din bil eller köpa en, säger han och visar runt i bilhallarna och i verkstaden.

– Det är jag som är chefsguide här på anläggningen, säger Anders Lindström skämtsamt när vi tar rulltrappan med till verkstaden, hjärtat i Upplands motor.

Ända sedan företaget öppnade i Akalla har inte bara kunder utan även biltillverkare, leverantörer, konkurrenter och forskare vallfärdat till anläggningen för att få veta mer om denna annorlunda jätteinvestering i en annars stelnad bransch.

– Allt vi gör här utgår från kunderna. Enda frågan vi ställer oss är; "Är det bekvämt för kunderna?" och är svaret ja, så gör vi det, säger Anders Lindström.

Nere i kundcentret går han fram till apparaten som tillverkar köllappar och trycker på knappen.

– Titta här; på alla köllappar finns en tid registrerad och om du får vänta i längre än tio minuter bjuder vi på en gratis tank. Det finns faktiskt kunder som hoppas att de ska få vänta i åtminstone 11 minuter.

I kundcentret, där alla kunder tas emot som ska lämna bilen på service, finns även en stor glasvägg där man kan titta rakt in i verkstaden,

ungefär som på en fin gourmetrestaurang. De vita, kaklade golven är skinande rena och oljefläckarna, som man kanske normalt förknippar med en bilverkstad, är som bortblåsta. Mitt i glasväggen finns ett par automatiska dörrar och kunderna är varmt välkomna in för att tala med den tekniker som tar hand om just deras bil.

– Tanken är att kunderna ska få en relation till sin servicetekniker så att de kan ringa honom eller henne direkt varje gång de behöver hjälp, säger Anders Lindström, och pekar på skyltarna ovanför varje serviceplats med foto, namn och telefonnummer till teknikern som jobbar där.

VI GÅR VIDARE och tittar in i gymmet, där kunderna gärna får köra ett pass medan de väntar på att bilen ska bli klar. Vissa dagar erbjuds även massage och golfträning och lämnas bilen in vid lunchtid bjuds det på gratis mat i företagets restaurang.

– Vi vill gärna att kunderna stannar här medan bilen blir servad. Vi har trådlöst internet i hela bygganden så att det går att sitta här och jobba också, säger Anders Lindström.

Vi tar rulltrappan upp till bilförsäljningshallen igen och slår oss ned i kaféet. Där sitter ett par och pratar och en man knappar på sin dator. Utanför de enorma glasfönstren dundrar trafiken förbi på E4:an.

– Det är det här som är min idé, mitt koncept redan från start. När jag köpte Upplands motor 1989 visste jag att det var hit som jag ville ta företaget, till Stockholm och till E4:an.

På den tiden var Anders Lindström 49 år och hade en lång rad vd-uppdrag i olika bolag bakom sig. Han startade och drev bland annat ►

Upplands motor har sällan bilar i sina annonser. Iället marknadsför företaget den service som kunderna erbjuds som träning och massage.



- ▶ Norrlands första reklambyrå, Hera Norrland i Sundsvall, innan han gick över till att som ”inhyrd” vd rekonstruera företag på fallrepet och få dem på fötter igen. Listan kan göras lång; Platzer hus, Selga, Essve, Bahco och SABA.

– Mest stolt är jag över vändningen i verktygsföretaget Bahco som var konkursmässigt när jag tog över 1983. Tre år senare blomstrade företaget och det betydde naturligtvis mycket för bolagets 9 000 anställda, berättar Anders Lindström.

Men det var ändå i familjeföretaget Bil & Traktor som han skaffade sig sina första och mest värdefulla erfarenheter. Anders far Henrik Lindström drev på 30-talet ett åkeri i Skellefteå som över tid växte till ett regionalt storföretag. 1938 fick fadern chansen att bli återförsäljare för Volvo i Skellefteå och det var där som Anders föddes, ovanpå reservdelslagret och med lastbilsverkstaden på gården. I mer än 30 år var Anders Lindström styrelseordförande i Bil & Traktor och det var där som han lärde sig allt om bilbranschen och vikten av ett engagerat ägarskap.

Så med den bakgrunden var det kanske inte så konstigt att Anders Lindström vid 49-års ålder bestämde sig för att bygga upp ett eget familjeföretag och köpa det då problemtyngda bilföretaget Upplands motor och göra om det från grunden.

ANDERS LINDSTRÖM BERÄTTAR hur han sålde av fem anläggningar för att satsa på Uppsala och Märsta och sedan expansion söderut mot Stockholm.

– Målet var att snabbt bli bäst i Sverige, säger han och reser på sig för att servera kaffe till några kunder i kaféet.

Troligtvis har de inte en aning om att den 73-årige gentlemannen är grundaren till detta miljardföretag.

Nu får vi även sällskap av Anders Lindströms äldsta dotter Filippa Lindström. 2009 började hon som marknads- och kommunikationschef

VIKTIGA VÄGVAL I MILJARDBYGGET:

- Beslutet att bygga en ny lastbilsanläggning i Uppsala.
- Försäljningen av samma lastbilsanläggning.
- När de fyra barnen i familjen Lindström gick in som delägare i bolaget 1994.
- Investeringen och byggnationen av anläggningen i Akalla.

STORBOLAGSVD:N SOM ÖPPNADE EGET



Namn: Anders Lindström
Gör: Huvudägare och styrelseordförande i bilhandelsföretaget Upplands motor.
Ålder: 73 år
Familj: Hustrun Margit, som han träffade i tonåren, fyra barn och 13 barnbarn.
Bor: Saltsjöbaden utanför Stockholm.
Fritid: Musik, litteratur, skidåkning, skridskor och skärgårdsliv.

MARKNADSCHEFEN SOM KOM HEM



Namn: Filippa Lindström
Gör: Marknads- och kommunikationschef på Upplands motor.
Ålder: 48 år
Familj: Tre barn på 18, 16 och 13 år.
Bor: Saltsjöbaden utanför Stockholm.
Fritid: Film, litteratur, sociala medier och tv-serier. Just nu är favoriterna Newsroom, House of Cards och danska Brottet.



på Upplands motor efter att ha arbetat inom den internationella jättekongcernen Procter & Gamble i många år.

– Det var egentligen inget jag hade planerat men nu har jag insett att det är jättekul, säger Filippa Lindström.

Hon är den enda av de fyra syskonen i familjen Lindström som har en operativ roll i företaget men redan 1994 fattade familjen beslutet att barnen skulle gå in som delägare i företaget.

– Vi syskon sitter alla i styrelsen och är aktiva ägare i bolaget tillsammans med våra föräldrar. Dessutom har vi fem externa styrelseledamöter för att bredda kompetensen och hålla hög kvalitet i styrelsearbetet. Det är oerhört viktigt för oss, säger Filippa Lindström.

Och hon får medhåll av sin far.

– Det är många familjeföretag som inte vågar eller vill ta in externa ledamöter i styrelsen, men det ska man inte vara rädd för. Tvärtom tillför externa ledamöter jättemycket kunskap, säger Anders Lindström.

Annars framhåller båda två fördelarna med att Upplands motor är just ett familjeföretag.

– Vi kan vara långsiktiga, uthålliga och banbrytande på ett helt annat sätt än noterade bolag som måste bry sig om kvartalsrapporten, säger Filippa Lindström.

– Ja, om vi inte hade varit långsiktiga så skulle vi aldrig kunnat göra den här stora investeringen i Akalla. Vi hade aldrig kunnat genomföra mitt E4-koncept och bygga den här annorlunda anläggningen, fyller Anders Lindström i.

Han säger att folk i branschen trodde att han blivit galen när han berättade för dem om satsningen.

– Alla tyckte vi var oerhört djärva, att bygga nytt och så stort i ett område där vi inte hade en enda kund. Men vi tyckte inte att det var så djärvt. Vi hade ju levt med idén och planerat för detta i nästan tio år innan det blev verklighet, säger Anders Lindström.

Enligt Filippa Lindström har det även fungerat bra privat att driva familjeföretaget. Familjens organiserade arbete i ägarråd och i styrelsen har lagt grunden för många trevliga familjesammankomster.

– Jag tillhör ju dem som tycker om att umgås med mina föräldrar och

mina syskon och deras familjer. Vi är väldigt stolta över varandra och har många gemensamma intressen, säger hon.

Men visst finns det utmaningar. I dagsläget består den närmaste familjen av 22 personer med alla respektive och 13 barnbarn. Frågan är hur ägarskapet och engagemanget ska se ut i framtiden när fler vill vara med.

– Vi börjar komma till en punkt när barnbarnen vill engagera sig genom praktik och sommarjobb och det är väldigt kul. Men sedan får vi sätta oss ned och diskutera hur vi ska hålla ihop företaget i framtiden, säger Anders Lindström.

HELT KLART ÄR dock att Upplands motor ska fortsätta att utvecklas och ligga i framkant när det gäller service.

– Vårt kundfokus kommer vi alltid att hålla fast vid. Idag har vi 80 000 bilservicekunder och där ska vi fortsätta att växa och erbjuda nya tjänster. I dagarna öppnar vårt nya däckhotell här på andra sidan parkeringen och där ska vi kunna lagra 22 500 hjul. Vi vill hjälpa kunderna med allt som har med deras biläggande att göra, säger Anders Lindström.



EN ANNORLUNDA BILHANDEL

Namn: Upplands motor

Startår: 1964. Anders Lindström köpte företaget 1989.

Ägare: Familjen Anders Lindström med hustrun Margit och barnen Filippa Lindström, Wilhelmina Wiese, Sara Ekstrand och Oskar Lindström.

Vd: Kent Jonsson sedan två månader tillbaka.

Antal anställda 2012: 392

Antal försäljnings- och serviceanläggningar: 5. Uppsala, Arlandastad, Akalla, Hammarby Sjöstad och Tierp.

Omsättning: 2,1 miljarder kronor 2012