Markedsføring

Dokumentnr.	GE-1.05-01 R
Type	Rutine
Kapittel	1.05 Marked og interessenter
Gjelder for	Marked- og anbudssjef, daglig leder, prosjektledere og alle som representerer Gjerdalen utad
Revisjon / dato	Rev. 01 · Utkast
Utarbeidet av	HMS- og kvalitetsleder
Godkjent av	Daglig leder
Krav og grunnlag	ISO 9001 8.2; Markedsføringsloven
Erstatter	SmartDok 0105-001 R

1. Formål og omfang

Rutinen skal sikre at Gjerdalen driver aktiv markedsføring for å skaffe oppdrag. Gjerdalen arbeider for private og offentlige oppdragsgivere i Mjøsregionen og på det sentrale Østlandet, også som totalentreprenør. Mye av markedsarbeidet handler om å følge med på konkurranser, levere gode tilbud og levere godt i prosjektene vi har.

2. Ansvar

Rolle	Ansvar
Marked- og anbudssjef	Eier rutinen. Definerer målgrupper og virkemidler, holder presentasjonsmateriell oppdatert og følger opp henvendelser og pristilbud.
Daglig leder	Bestemmer hvilke konkurranser Gjerdalen deltar i, og godkjenner tilbud etter fullmaktsmatrisen. Uttaler seg til media.
Prosjektleder	Holder kontakt med oppdragsgivere og rådgivere i egne prosjekter, og melder fra om mulige nye oppdrag.
Alle ansatte	Opptrer ryddig overfor kunder, naboer og andre aktører i bransjen.

3. Arbeidsgang

3.1 Målgrupper og virkemidler

1. Definer hovedmålgruppene og de viktigste kundesegmentene for tjenestene og produktene Gjerdalen tilbyr.
2. Definer hvilke virkemidler som skal brukes for å nå målgruppene, for eksempel
   - annonser i aviser og fagtidsskrifter,
   - informasjon på internett og hjemmesiden,
   - brosjyrer,
   - aktiv personlig kundebearbeiding.

3.2 Henvendelser og tilbud

1. Etabler rutiner for behandling av henvendelser og pristilbud.
2. Hold kontakt med oppdragsgivere og rådgivere for å fange opp nye mulige oppdrag.
3. Følg med på kunngjøringer av offentlige konkurranser, og før tilbud og anbud inn i oversikten etter **GE-1.05-02 R** Interne oversikter.

3.3 Synlighet

1. Synliggjør viktige godkjenninger og sertifikater, for eksempel
   - godkjenning som opplæringsbedrift (lærebedrift),
   - sentral godkjenning for ansvarsrett (DiBK), gyldig til 20.08.2027,

- ADK1-bevis (kompetansebevis for arbeid på VA-ledningsanlegg),
- sertifisering etter ISO 9001, ISO 14001 og ISO 45001 (Norsk Sertifisering AS),
- Miljøfyrtårn-sertifisering, registrering i StartBANK og medlemskap i MEF.

2. Lag en generell presentasjon av bedriften til bruk overfor nye kunder eller deres representanter.
3. Informer alle ansatte om nye eller endrede tilbud fra bedriften.
4. Vurder om det skal sendes informasjon til pressen etter hvert prosjekt, for å skape positiv oppmerksomhet om bedriften og prosjektene. Følg **GE-1.02-11 R** Mediainstruks.

3.4 Omdømme i det daglige

1. Skap en kultur der alle ansatte opptrer ryddig overfor kunden og andre aktører i bransjen.
2. Den beste markedsføringen er godt utført arbeid: god kvalitet, avtalt fremdrift, god dokumentasjon og ryddige anleggsplasser.
3. Følg opp tilbakemeldinger fra kunder etter **GE-1.05-03 R** Kundetilfredshet.

4. Kontroll, registrering og dokumentasjon

- Tilbud, kalkyler og konkurransegrunnlag lagres i mappa for marked og anbud.
- Oversikten over tilbud og anbud med status føres etter **GE-1.05-02 R** Interne oversikter.
- Presentasjonsmateriell gjennomgås og oppdateres ved behov.

5. Referanser

- Markedsføringsloven
- **GE-1.02-11 R** Mediainstruks
- **GE-1.02-17 R** Stillingsbeskrivelse marked- og anbudssjef
- **GE-1.02-29 D** Fullmaktsmatrise
- **GE-1.05-02 R** Interne oversikter
- **GE-1.05-03 R** Kundetilfredshet
- **GE-1.05-05 D** Kartlegge interessepartenes behov og forventninger
- **GE-3.02-02 S** Sjekkliste anbudsutvelgelse
- **GE-3.02-03 R** Tilbudsarbeid og anbudsutvelgelse

Revisjonshistorikk

Rev.	Dato	Endring	Godkjent av
01	Utkast	Første utgave i GE-håndboka. Skrevet om fra SmartDok 0105-001 R.	Daglig leder