

Konsultprofil - Irena E. Mende



Beskrivning av Irena

Irena tycker om utmaningar. Med hög energinivå och en positiv attityd drivs hon av en övertygelse att den bästa vägen till framgång är via nöjda kunder.

Irena är social och van att leda sina medmänniskor genom tillväxtfaser och omorganisationer. Inom sina specialistområden har hon förmågan att tänka och agera utanför boxen för att driva affären framåt. Som projektledare är hon kommunikativ, lyhörd och tydlig.

Irena har en förmåga att strukturera, prioritera och få saker gjorda. Hon gillar att skapa både bra förutsättningar för att tillsammans åstadkomma resultat samt räds inte att genomföra mycket av arbetet själv.

Läs mer om Irena på ddp.se

Specialistområden

- **Försäljning/marknadsföring/kommunikation - B2B och B2C**
Utveckling och implementering av kommunikation, sälj- och marknadsstrategier. I konflikten mellan kostnad, kvalitet och tid, vinner den som ger bäst effekt- dvs öka försäljningen med hjälp av de aktiviteter som ger lägst kostnad per nyrekryterad kund. Löpande rapportering i form av försäljnings- och nyckeltalsuppföljning.
- **Marknadsanalys/verksamhetsutveckling**
Identifiering av affärsmöjligheter samt utveckling och implementering av affärsstrategier. Ta fram rätt beslutsunderlag vid upphandlingar.
- **Projektledning/Förändringsledning**
Att leda, planera, budgetera och genomföra allt från komplexa IT-projekt till enklare organisationsförändringar. Projektmålen är alltid tydligt formulerade och kommunicerade.
- **Lojalitets- och andra kundprogram/verktyg**
Att identifiera och analysera ett behov och skraddarsy program utifrån kunds behov och önskemål. Utveckling och implementera CRM och andra kundsystem för merförsäljning och ökad kundlojalitet.

Erfarenheter i sammandrag

- Mångårig erfarenhet som försäljnings- och marknadschef inom Tillverkningsindustrin, Ekonomi (outsourcing), Finans och senast från privata och offentliga Hälso- och sjukvården.
- Har gedigen erfarenhet av att leda i förändring.
- Kravställare vid beställning och implementering av olika sälj- och beslutsstöd/IT-system.
- Aktivt drivit försäljnings- och marknadsaktiviteter för att uppnå affärsmål.

Om Donald Davies & Partners (DDP)

Vi på Donald Davies & Partners hjälper företag och organisationer med kvalificerad ledning av projekt som ofta är verksamhetsövergripande och/ eller har en fundamental påverkan på verksamheten. Exempel på kunder är Folksam, SEB, Bankomat, Sandvik, Forsmark, Uppsala kommun, Stockholms stad, Vattenfall, Fortum, FMV och SAAB. Vi har även ramavtal med till exempel Trafikverket, Transportstyrelsen, Arbetsförmedlingen och Lantmäteriet.

Konsultprofil - Irena E. Mende

Erfarenheter

2012-01 - (pågående) Etablering av egen konsultverksamhet, Pink Management AB

Etablering av eget konsultföretag specialiserat på affärsutveckling samt kommunikationsstrategiska frågor främst inom hälsa, vård och omsorg. Samarbetsavtal, kundbesök och etablering av partnerrelation mm

Uppdrag: Förändringsledare och kommunikationsstrateg, Privat företag verksam inom Hälso- och sjukvård

Irenas uppdrag var att driva affärsstrategiprojekt för att hjälpa kunden att förnya sitt sälj- och marknadstänk och identifiering av nya affärsmöjligheter så att bättre lönsamhet uppnås. Projektet genomfördes i 5 olika steg enligt en 5-stegsmodell: nuläges- och konkurrentanalys, varumärkets kännedom, konceptualisering, kommunikationsplan och genomförande. Nulägesanalys, konkurrentanalys och medarbetar- och kundundersökningar ledde till en ny kommunikationsplattform, ny hemsida och ny försäljnings- och marknadsstrategi. En av strategierna är att med hjälp av telemarketingaktiviteter stärka bolagets position i vården som ett kunskapsföretag i framkant.

2011-09 - 2012-01 Affärsutvecklare, H. F. Oral Care AB

Uppdraget innebar att skräddarsy beslutsstöd med hjälp av GIS-teknik (Geografisk informations System) för att identifiera och analysera vårdbehovet (marknadspotential) i Sverige. Uppdraget berörde 5 kontor med över 20 000 aktiva patienter i kundstocken. Irena utvecklade även en helt ny kommunikationsplattform som användes i sälj- och marknadsföringssyfte. Hon ansvarade även för 7 säljare runt om i Sverige.

2010-11 - 2011-08 Verksamhetsutvecklare, Carema Sjukvård AB (Idag Capio)

Utvecklingsansvarig med marknadsbudgetansvar för 7 vårdcentraler i Halland, Västra Götaland Region, och Sjukhuset i Simrishamn, specialistvård i Lund och Eslöv samt fem hälsocentraler i Skåne med marknadsbudget på 4,5 miljoner kr. Irena var huvudansvarig för utvecklingsrelaterade projekt gällande vård/hälsovalets krav på nya arbetssätt. Hon ledde även all marknadsstrategiskt arbete och var medlem i de regionala ledningsgrupperna.

2010-01 - 2010-10 Verksamhetsutvecklare - lojalitetsprogram, Carema Primärvård AB (Idag Capio)

Som nationell relationsmarknadsföringsansvarig ansvarade Irena för all marknadsanalytiskt arbete med betoning på relationsmarknadsföring och för utveckling, implementering och förädling av lojalitetsprogrammet för 36 vårdcentraler runt om i Sverige. Detta innebar bland annat att driva projekt med reklambyråer, införande av CRM och MMS-system. Implementering av lojalitetsprogrammet resulterade i att primärvårdens kundomsättning minskade med över 30 % och kundtillfredsställelsen ökade.

2007-10 - 2011-08 Marknadsstrateg/Marknadsanalytiker, Carema Sjukvård AB (Idag Capio)

Irena arbetade både självständigt samt i olika projekt tillsammans med medarbetarna och verksamhetscheferna men även andra i staben som t ex controllers. Hon tog fram rapporter och genomförde analyser samt ansvarade för att följa upp verksamheterna. I uppdraget ingick också att mäta och följa marknadstrender gällande kundtillfredsställelse samt vidta åtgärder för att säkerställa ökat NKI (Nöjd Kund Index). Detta genomfördes genom att hålla i serviceutbildningar för primärvårdspersonalen. Irena stärkte även sitt distrikt genom att göra segmenterings- och konkurrensanalyser, uppföljning av listade/avlistade patienter samt identifiering av samarbetspartners exempelvis Apotek Hjärtat för att driva hälsorelaterade aktiviteter.

2007-10 - 2008-12 Projektledare nyetablering, Carema Primärvård AB (Idag Capio)

Irena anställdes som projektledare för ”Joint Venture”- projektet innan vårdvalet i primärvården infördes i Stockholms läns landsting. Målet var att identifiera landstingsägda vårdcentraler där personalen hade intresse att ta över verksamheten tillsammans med Carema Primärvård som medfinansiar. Projektet resulterade i två nyetableringar inom mödravården i Stockholm och Varberg. Hon ledde och ansvarade även för sälj- och marknadsaktiviteterna och resultatet blev 2 000 nya kunder i Stockholm första månaden (målet var att uppnå 200 nya kunder).

Konsultprofil - Irena E. Mende

Erfarenheter

2006-05 - 2007-10 Förändringsledare/Projektledare inom kommunikation, UB Fondkommission

Irenas uppdrag var att genomföra en ompositionering av den personliga aktierådgivningen på marknaden genom en ny sökmotoroptimerad hemsida, nytt varumärke, ny vision, nya tilläggstjänster som tillkom med stöd av omvärldsbevakningen och kundundersökningar, PR-arbete, CRM-system mm. Hon byggde upp ett framgångsrikt lojalitetsprogram med skraddarsydda paketlösningar för rådgivningskunder inom aktieanalys (genom tidningen BörsInsikt) och råvaruhandeln. Hon såg till att säkra ett ständigt flöde av nya prospekts genom att skapa marknadens första gratis aktietipsanalys på webben. Detta resulterade i 30 % kundökning.

2003-02 - 2006-04 Verksamhetsutveckling, Al Ain International i Förenade Arab Emiraterna - del av examensarbete från MBA studier på Handelshögskolan i Stockholm

Irena utvecklade en enklare redovisningsprogramvara tillsammans med sin studiekamrat till en medicinsk klinik i Förenade Arab Emiraterna. Trots inga formella krav i landet att betala skatt behövde ägaren ett system som kunde hålla reda på utgifter och intäkter. Detta gjorde att ägaren kunde säkra upp sina affärer och låta bolaget växa organiskt helt utan beläning. Irena anlätades senare för att ansvara för utvecklingen av verksamhetens marknadsstrategier och rekrytering av personal. Ett större kundunderlag gav kliniken möjlighet att förutom en tandläkar- och barnmottagningen även integrera gynekologi och en allmänläkare till den framgångsrika verksamheten inom loppet av två år.

2000-05 - 2003-01 Verksamhetsutvecklare, Visma Services i Stockholm AB (tidigare Bjellefors)

Irena var huvudansvarig för den Nordiska expansionen (inkl London kontoret), från bemanning till affärsstöd samt kundansvar för Fortune 500 företag inom Europa, allt från prisförhandling till avtalskrivning, rapportering och konsolidering. Bjelleforskontoret växte från 16 anställda i Sverige till 65 anställda inom loppet av ett år innan Norska Visma köpte upp bolaget. Irena var delaktig i att starta upp bolag i andra EU länder/USA och hon byggde upp ett nätverk av redovisningsbolag, advokater m.fl. (partnerskapsavtal) i Europa och USA.

1998-10 - 2000-05 Utvecklings-/försäljningsansvarig, Hayward Industrial Products GmbH

Tillsammans med kunden och Haywards, FoU ledde Irena ett utvecklingsprojekt hos Astra i Södertälje. Projektet innebar utveckling av en ny filterteknik som sedan öppnade dörrar in i läkemedelsbranschen och blev en storsäljare även inom bilindustrin inom loppet av ett år, med total omsättning på ca 13 miljoner årligen i Sverige.

Utbildning

2003 – 2005 Executive MBA, Handelshögskolan i Stockholm, (40 p)

1993 – 1998 Ekonomi kand. examen, Karlstads Universitet.

1993 – 1998 Studier i biokemi (140 p), Karlstads Universitet.

1990 – 1993 Naturvetenskaplig gymnasium, Olympiaskolan i Helsingborg

1987 – 1989 Plantation High, Fort Lauderdale, Florida – USA (Top of the class)

Konsultprofil - Irena E. Mende

Verktyg och metoder

Projektledning XLPM

MS Office - fena på Excel, PowerPoint, Word

Affärsutveckling

Verksamhetsstyrning

Kommunikationsplan

Marknadsplan

Marknadsundersökningar

Marknadsanalyser

Pressmeddelanden

Debattartiklar

Projektledning/utveckling extern och intern webb (Wordpress, Joomla)

Omvärldsbevakning/ analys

GIS

CRM

EpiServer

InDesign

SiteVision

Google Analytics, AdWords