**Der gode råd ikke er dyre**

**I 60 år har Lilleborgs dyktige vaskeeksperter lyttet, oppmuntret og gitt verdifulle vaskeråd til opprådde nordmenn fra hele landet. Mange har fått hjelp gjennom årene, og behovet er ikke blitt mindre. I år feirer Lilleborg Forbrukerservice 60 år, og jubilanten har hendene fulle.**

**Blenda-bussene**

Allerede tidlig i forrige århundre ble kontakten med forbrukerne høyt prioritert i Lilleborg. Et eksempel på dette er vaskekonsulentene som reiste land og strand rundt i egne Blenda-busser og inviterte til demonstrasjon og opplæring i vask med det nye vaskepulveret, Blenda, som gjorde vaskebrettet overflødig. Forsamlingslokalene varierte fra bedehus til losje, og alltid var det fulle hus.

I 1955 ble forbrukerkontakten organisert i en egen avdeling, Lilleborg Forbrukerservice, og siden da har engasjerte og dyktige konsulenter gitt krisehjelp til flekkfjerning og andre nyttige råd og tips om vask og rengjøring. At dette blir satt pris på, vitner de mange takkekort, -brev og e-poster om. Eksempel: Det er liten tvil om at mange har opplevd Lilleborgs rådgivere som reddende engler i en hektisk hverdag.

**Tidløse utfordringer**

De fem erfarne konsulentene mottar hele 15.000 henvendelser per år via Facebook, telefon og e-post. Selv om både tekstiler, materialer, maskiner, vaskemidler og metoder har endret seg gjennom 60 år, er utfordringene på hjemmefronten ganske uendret.

Malin Skaar er leder for Lilleborg Forbrukerservice. Hun forteller at de fleste henvendelsene dreier seg om konkrete vasketips som flekkfjerning, vask av vinduer, rengjøring av sofa og tepper, hvordan få oppvasken blank og fin, hvordan vaske parkettgulv osv.

- Vi mottar naturligvis også noen klager, og det er en viktig del av jobben å fange opp feil og mangler, og ikke minst forstå hva forbrukerne er misfornøyd med, eller ønsker seg annerledes. Det er stort engasjement der ute, og mange har synspunktet og ideer om produktforbedringer og nye løsninger. Alt dette bringer vi videre til våre produktutviklere som tar denne innsikten med seg i sitt innovasjonsarbeid, forteller Malin Skaar.

**Fra hele landet**

De som tar kontakt er alt fra studenter som akkurat er flyttet hjemmefra, enkemenn eller nyskilte menn – som selv i dag nok har overlatt mesteparten av klesvask og husstell til fruen i huset. Og det er småbarnsforeldre som vil forsikre seg om at de gjør alt riktig for den lille.

- Det er i det hele tatt veldig stor spredning, men kvinner rundt 30 år utgjør nok den største gruppen, opplyser Malin Skaar.

**Personlig service**

Lilleborg gir mye informasjon om vask og rengjøring også på sine nettsider, men likevel velger så mange å henvende seg til Forbrukerservice.

- Den personlige kontakten er nok viktig for mange, og vi setter også stor pris på den. Det er dessuten best å drive rådgivning i telefonen, og vi liker å snakke med folk og høre hva de er opptatt av. Mye handler om å hjelpe folk til å finne smarte løsninger som letter hverdagen deres, sier Malin.

Konsulentene i Lilleborg Forbrukerservice må ha bred kompetanse innen blant annet vaskemiddelkjemi, tekstiler og fibre, og ikke minst må de ha god produktkunnskap. Ved behov bistår Lilleborgs utviklingsavdeling og laboratorium med sin kompetanse.

- Det er viktig for oss å ha så mye faglig kompetanse å støtte oss på. Det kommer også forbrukerne til gode, avslutter Malin Skaar.