

Connect

Et indblik i CPH



Camilla Mieke-Renard styrer slagets gang TV-værten er igen konferencier ved årets Diplomfest for Retail Academy

INDHOLD: Udvidelsen af Terminal 2 står snart klar – bliv klogere på tankerne og inspirationen bag samt de mange nye brands | Mød Mikkel Borg Bjergsø - manden bag Mikkeller | Penge, narko og ulovlig tobak - kom med lufthavnstolderne på arbejde

Marts | 2018

Connect

Connect udkommer fire gange årligt og bliver udgivet af Københavns Lufthavn til ansatte og forpagtere af butikker og spisesteder i CPH. Connect skriver om nye tendenser inden for detailhandlen og travel retail og sætter fokus på lufthavnens generelle udvikling. Derudover giver Connect også læserne et indblik i hverdagens CPH. De dedikerede medarbejdere, de glade rejsende og alt det overraskende og nyskabende, der hver dag foregår rundt om på Danmarks største arbejdsplads.

Ansvarshavende redaktør

Lise Ryevad

Redaktør

Henriette Koustrup Madsen

Journalist

Julie Elver

Fotografer

Andreas Bro, Kira Krøis Ursem, Thomas Steen Sørensen, Søren Solkær Starbird, Claus Bech

Art Director

Mathias Ambus

Korrektur

Rikke Faaborg Edvardsen, Nadia Pedersen

Oversættelse

Bob Salter

Tryk

KLS PurePrint

For redaktionelle henvendelser kontakt venligst redaktør Henriette Koustrup Madsen, henriette.madsen@cph.dk. Indhold fra magasinet må ikke eftertrykkes uden tilladelse. Næste nummer af Connect udkommer i juni.

Connect bliver trykt efter den ultimativt strengeste miljønorm, Cradle to Cradle. Cradle to Cradle er en helhedsorienteret miljøcertificering, der sikrer, at magasinet ikke forurener, at det produceres med størst mulig respekt for jordens ressourcer og bidrager til det naturlige kredsløb. Magasinet kan genanvendes igen og igen, hvilket også indebærer, at der ikke genereres affald, og at det hverken er giftigt for mennesker eller miljø.



PurePrint® by KLS
Produceret 100% bionedbrydeligt
af KLS PurePrint A/S



Kære læser,

Gennem de seneste ti år har forskellige afdelinger af lufthavnen arbejdet på det projekt, der inden længe står helt klar til at tage i mod de første gæster. Den store udvidelse af Terminal 2. Fra de første spæde ideer og streger på papiret til i dag, hvor bygningen stort set er rejst og alle kontrakter forhandlet på plads. Særligt gennem de seneste 18 måneder har mange afdelinger knoklet for at nå i mål med et af de mest komplekse byggerier i lufthavnens historie. En udvidelse, der skal sikre, at vi i fremtiden bliver gearret til tage i mod op mod 40 millioner rejsende om året. I dette nummer af Connect kan du derfor blive klogere på nogle af tankerne bag og få indblik i, hvilke brands der slår dørene op i den nye tilbygning og hvorfor. Blandt andet kan du møde Mikkel Borg Bjergsø, manden bag det populære mikrobryggeri Mikkeller, som åbner en ølbar. Noget, både han og vi længe har drømt om. Du kan også få et indblik i, hvad det vil sige at konstruere en så stor tilbygning og samtidig holde lufthavnen kørende – en ganske kompliceret affære skulle jeg hilse at sige.

I denne udgave kan du også læse et interview med tidligere TV-vært Camilla Mieke-Renard. Gennem fem år har hun været konferencier på vores årlige diplomfest for E-Akademiet, hvor vi hvert år fejrer alle jer, der morgen som aften formår at skabe en helt unik og imødekomende stemning for vores gæster. Uden jer ville lufthavnen ikke være det sted, det er i dag, og det er vi jer dybt taknemmelige for. Har du endnu ikke meldt dig til festen, vil jeg stærkt opfordre dig til at gøre det. Foruden at opleve Camilla som forrygende vært, er det også en supergod mulighed for at mødes med dine kollegaer på tværs af Shopping Centeret over et glas vin. Det kræver blot, at du er aktiv bruger af E-akademiet, som vi i øvrigt inden længe relancerer på en ny platform, så modulerne bliver endnu lettere at bruge.

Jeg håber, vi ses!

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Lise Ryevad'. Below the signature, the name 'Lise Ryevad' is printed in a bold, black, sans-serif font.

Lise Ryevad

Mere plads til gode oplevelser

Med 4000 nye kvadratmeter mellem Finger A og B får de rejsende endnu mere plads at boltre sig på efter sikkerhedskontrollen. Glæd dig til juni, hvor de første butikker og restauranter slår dørene op.



Over 4.000 nye kvadratmeter, mere plads til flow og langt flere siddepladser. Til juni åbner den nye tilbygning mellem Finger A og B, som er en af de største og mest komplekse udvidelser i lufthavnens historie. En udvidelse, der skal være med til at sikre plads til op imod 40 millioner rejsende og skabe en endnu bedre passageroplevelse og rejse gennem lufthavnen. Med nye stærke brands som Wood Wood, Mikkeller, LÊLÊ og Cock's & Cows, der alle er kendte profiler fra det københavnske byliv, er inspirationen til det nye område da også til at få øje på, siger Anni Thøgersen, Business Development Driver hos CPH og en del af det team, der står bag den kommercielle del af udvidelsen.

”Inspirationen kommer helt klart fra det urbane København. Der kommer blandt andet et helt nyt spiseområde, som er meget inspireret af Vesterbro med et gulv støbt i beton for at give det et råt udtryk. Og så har vi kigget på særligt Torvehallerne og Købbyen som inspiration til at skabe den der helt specielle markedsplads-stemning med ‘common seating’. Noget, vi tror, særligt vil tiltrække familier og grupper, der rejser sammen. Uanset hvad, de ønsker at spise, kan de sidde sammen – et ønske mange af vores rejsende længe har haft.”

Hvad angår sammensætningen af de nye madtilbud, har CPH tilrettelagt udbuddet i forhold til, hvad grundige analyser viste, der var potentiale i, forklarer hun.

”Vi gør det allerede rigtig godt i dag, men vi ved, det er vigtigt, at vi har koncepter, der passer til både

den lille og den store sult, samt en variation mellem det formelle og det uformelle. På sidstnævnte kunne vi se, vi havde brug for nogle flere hurtige koncepter med mindre måltider. Derfor vil der blive flere restauranter i den nye terminaludvidelse, hvor man kan stå omkring et bord eller sidde på en høj stol og på under 15 minutter få lækker mad til et rimeligt prisniveau.”

En sammenhængende terminal

Med over 25 nye enheder inden for både mode og livsstil samt mad og drikke bliver det da også en væsentlig udvidelse af det eksisterende tilbud. Og selv om CPH selvfølgelig håber, at den nye tilbygning vil blive en sand publikumsmagnet, skal det omvendt ikke gå ud over de eksisterende enheder, fastslår hun. Derfor har arbejdet med at skabe sammenhæng mellem det nye og det eksisterende også stået højt på dagsordenen.

”Vi har brugt rigtig meget tid på integrere det nye område i det eksisterende, for vi skal ikke have et A og B hold. Derfor har vi arbejdet meget på at sikre, at flowet bevæger sig rundt i hele terminalen, så vi ikke får nogle ‘døde’ områder. Vi har blandt andet etableret et helt nyt begreb, vi kalder ‘Fyrtårne’. Enheder, der har et anderledes arkitektonisk udtryk, hvor brandet også selv får en større frihedsgrad til at udtrykke sine værdier på facaden. På den måde sikrer vi, at passagererne kan se enheden langvejs fra og tiltrækkes af den på lang afstand. Samtidig har vi også lagt strategiske ‘destinationer’ ind, hvis produktsortiment, vi på forhånd ved, tiltrækker kunderne, så

de automatisk ledes rundt i shopping centret. Det hele skal hænge sammen, og der skal være noget at gå efter i den eksisterende terminal også, det er klart.”

En betydelig del af de i alt 4.000 kvadratmeter, den nye tilbygning måler, vil også blive brugt til nye siddepladser. For gennem de senere år er der nok blevet nedlagt for mange af dem til fordel for kommercielle enheder, erkender Anni Thøgersen.

”Når vi ikke har nok siddepladser inde i selve shopping centret, tvinger det de rejsende tidligere ud til gatene. Og vi er meget bevidste om, at vi har inddraget for meget til det kommercielle på bekostning af netop siddepladser. Det gør vi op med nu i det nye område.”

Rammer ned i potentialet

Designet af det nye T2 er ikke grebet ud af den blå luft. Alt er gennemtænkt og tilrettelagt efter en stor potentialeanalyse, CPH har gennemført, blandt 600 rejsende. Og resultatet er ifølge Anni Thøgersen lykkedes over al forventning.

”Det er altid spændende, når et så stort område skal indrettes, og så mange nye kontrakter skal forhandles hjem. Men jeg må sige, at det er lykkedes os at ramme rigtig godt ned i det, vores rejsende efterspørger. Vi har været tro mod både brands og de målgrupper, vi ikke helt har formået at ramme i det eksisterende tilbud, og vi er alle virkelige stolte af resultatet. Det har ikke været nemt, men jeg synes, vi er lykkedes med et superstærkt nyt område,” siger hun og påpeger, at hun mest af alt

»Det er altid spændende, når et så stort område skal indrettes, og så mange nye kontrakter skal forhandles hjem. Men jeg må sige, at det er lykkedes os at ramme rigtig godt ned i det, vores rejsende efterspørger.«

bare glæder sig til at området står helt færdigt.

”Gennem de seneste par år har rigtig mange afdelinger i hele lufthavnen dedikeret en stor del af deres arbejdstid på dette projekt, og nu kommer ‘the moment of truth’. Det er jo først, når det åbner, at vi for alvor ved, om vi har ramt plet i forhold til, hvad vores rejsende ønsker sig. Det bliver virkelig spændende at følge med i.”

Vidste du, at...

... de rejsende i gennemsnit bruger 98 minutter i lufthavnen fra gennemført sikkerhedstjek til boarding? Og at 66 procent af passagererne shopper og/eller spiser i lufthavnen før afrejse?

Om udvidelsen

- Det nye område er på i alt 4.000 kvadratmeter, hvor af de 2.200 er kommercielle.
- Et nyt køkken og pauserum for personale er integreret i det nye område på 2. sal.
- Et legerum og en ny rygeterrasse åbner i forbindelse med udvidelsen.
- Det nye område åbner fra juni og frem til slutningen af året i tre faser.

Træer i terminalen

Holdet bag udvidelsen har arbejdet intenst med selve det arkitektoniske. For selv om de runde cirkulære lysindfald og Jatoba-trægulvet bliver fastholdt i de nye kvadratmeter, vil man også komme til at opleve et helt nyt ‘look and feel’. Levende, grønne plantevægge er således tænkt ind i indretningen, ligesom naturen bliver budt mere ind i selve terminalkomplekset med høje træer i spiseområdet. ”Naturen er en vigtig del af det danske DNA. Vi er et frihedelskende og naturelskende folkefærd, og det har vi forsøgt at indarbejde så godt, vi kunne,” forklarer Anni Thøgersen.

Udvidelsen åbner i etaper. Første del står klar primo juni, hvor de første gæster bydes velkommen i den nye terminalbygning.



Glæd dig til masser af nye brands i CPH

Over halvandet år har det taget at forhandle de mange nye kontrakter hjem. Hør **Camilla Ethelberg Sinding**, Category Manager for Fashion & Accessories, og **John Lungstrøm Khan**, Category Manager for Food & Beverage & Convenience, fortælle om tankerne og strategien bag det hårde arbejde.

Retail-enheder

Camilla Ethelberg Sinding, Category Manager for Fashion & Accessories

»Strategien for det nye område har været både at fortsætte vores brandmix af 'local heroes' og internationale stjerner men samtidig også udvide detailtilbuddet for at nå de unge og urbane forbrugere i højere grad. I øjeblikket udgør de et stort uudnyttet potentiale for Shopping Centeret, hvilket gør, at vi vil kunne øge den samlede omsætning og ikke bare opdele det nuværende salg på flere enheder. I dag bruger unge rejsende kun omkring 70 procent af det, den gennemsnitlige gæst spenderer i vores butikker - og det er en af de ting, vi ønsker at ændre med det nye line up. Området vil blive opdelt i zoner, hvor forretningerne omhyggeligt bliver blandet med Food & Beverage tilbuddene. Det gør vi for at skabe den perfekte blanding, der sikrer et godt flow og samtidig gør det muligt for vores gæster at udnytte ventetiden endnu bedre. Derudover er vi også stolte af, at Flying Tiger vender tilbage til lufthavnen. Sammen med LEGO, som har ombygget deres nye og større flagship store, er Flying Tiger strategisk placeret til at trække flow og sikre strømmen til hele terminalen.«

Mad og drikke

John Lungstrøm Khan, Category Manager for Food & Beverage & Convenience

»Vores strategi for mad og drikke har været at tappe ind i den meget populære fødevarer scene, som København er kendt for, og udvide det til terminalområdet blandet med håndplukkede globale brands. På den måde bygger vi videre på vores prisbelønnede mad- og drikkevaretilbud og fastholder samtidig vores position som en af verdens førende lufthavne hvad angår F&B. Hvert brand er blevet håndplukket, og der er blevet taget hensyn til rigtig mange aspekter i processen, som har været i mere end halvandet år. Alle afdelinger af CPH har været involveret. Analyser er blevet foretaget, scenarier er blevet beregnet og tegninger er blevet tegnet - og tegnet om, ikke mindst. Det har været et enormt puslespil, men takket være et godt samarbejde på tværs af organisationen er det lykket os at komme i mål med et - i al beskedenhed - fremragende udvalg af brands, der sikrer lufthavnens høje standard fremadrettet.«

»Man tager ikke bare en bulldozer og pløjer det hele ned«

Selve konstruktionen af den nye tilbygning er egentlig relativt simpel. Men at holde en lufthavn i gang samtidig er en stor udfordring, siger Rasmus Haak, projectchef hos CPH og ansvarlig for udvidelsen af Terminal 2.



Hvor komplekst et byggeri er den nye tilbygning?

”Meget komplekst. Vi skal udføre et enormt byggeri samtidig med, at vi skal holde lufthavnen kørende. Det betyder, at vi har meget lidt plads til for eksempel selve byggepladsen og opmagasinering af materialer, da fly stadig skal kunne komme ind og ud. Samtidig har terminalvejen under bygningen og vejene ind til bagagefabrikken også skullet være fuldt funktionsdygtige gennem hele byggeprojektet, og derfor har logistikken nok været det mest udfordrende. Selve byggeriet er som sådan relativt enkelt, men alt det andet rundt om gør processen til en ganske kompliceret affære. På samme måde var nedrivningsarbejdet heller ikke det mest enkle. Man tager

ikke bare en bulldozer og pløjer det hele ned. Alt er blevet skilt ad, sorteret og kørt til genbrug.”

Hvad betyder lufthavnens høje sikkerhedsniveau for et byggeri som dette?

”Alt materiale, der er blevet kørt ind på byggepladsen, er enten blevet gennemlyst eller har været udsat for stikprøvekontrol. Der har for eksempel stået Security-ansatte og observeret al beton, der er blevet hældt ned, for at sikre, at der ikke gemmer sig noget ulovligt i massen. Samtidig er alt blevet eskorteret ind af enten lodser eller Security, fordi eksterne håndværkere selvfølgelig ikke er kendt herinde og derfor ikke må køre rundt på egen hånd. Nogle måneder har vi brugt 1.000 timer alene på at eskortere

byggearbejdere og materiale til byggepladsen. Men det er jo et vilkår, vi er nødt til at tage meget seriøst.”

Hvad glæder du dig mest til, når byggeriet står færdigt?

”Projektet er sat i søen for at skabe flow, så det bliver spændende at se, om vores teorier holder. Om vi kan få aktiveret nogle områder, uden at det bliver på bekostning af andre. Jeg er dog meget optimistisk, for vi har tænkt flowet ind helt fra starten af byggeriet. Samtidig bliver bygningen selvfølgelig også kun en succes, hvis alle involverede bliver færdige samtidig. Det dur ikke, at udluftningen ikke spiller, eller at gulvet i en enhed ikke er lagt. Så det glæder jeg mig utroligt meget til at følge til dørs.”

TV-veteran er Luft

Har du deltaget i CPH's årlige Diplomfest for Retail Academy, har du helt sikkert også mødt Camilla Miehe-Renard. En humørbombe af dimensioner, der fra scenekanten guider gæsterne gennem aftenen, hvor priser for årets bedste performances blandt butikker og restauranter i Shopping Centeret uddeles. Med sikker hånd har hun gennem de seneste fire år styret slagets gang, og til festen i april gør hun det igen. Selv kalder hun sig for 'lufthavnens største fan', så da hun fik tilbuddet om at blive konferencier i 2014, krævede det ikke meget betænkningstid.

"Det var virkelig et 'match made in heaven', og jeg elsker det. De tilbagevendende gæster ved godt, at jeg er deres største cheerleader, for jeg synes simpelthen, vi har verdens flotteste, mest servicemindedede lufthavn. Det er en fornøjelse at komme tilbage hvert år, og jeg er meget imponeret over gæsternes entusiasme. Vi har ligesom vores egen lille klub."

Er du en af dem, der endnu ikke er med i 'klubben', kender du med stor sandsynlighed alligevel Camilla Miehe-Renard. Hun startede som TV-vært i 1984 og

har siden da stået i spidsen for en lang række programmer, herunder Melodi Grand Prix, Her er dit Liv og Damernes Magasin på DR. I dag trækker hun mest i trådene bag kameraet, hvor hun siden 2013 har været ansat som producent hos produktionsselskabet Monday. Værtsrollen har hun dog alligevel ikke sluppet helt. Derfor kan du ind imellem også se hende foran kameraet i enkelte programmer på blandt andet TV2 Charlie og TV2 FRI.

TV-vært ved et tilfælde

Hendes karriere som TV-vært begyndte ret tilfældigt som 18-årig nybagt student i 1984. Hun arbejdede som runner på Det Danske Filmstudie, der skulle caste værterne til den helt nye TV-kanal, Kanal 2, der blev Danmarks første kommercielle TV-kanal. Hundredevis af håbefulde mænd og kvinder var mødt op til prøve og efter at have været igennem dem alle, jokede hendes chef med, at hun skulle prøve at stille op. Og det gjorde hun. Men kun for sjov – i hvert fald til at begynde med. For hun var den eneste, der gik der fra med et job.

"Jeg tror, det gik godt, fordi jeg ikke havde noget på spil. Jeg gjorde det vitteligt kun for sjovt og havde overhovedet ikke nogen forventninger. Det betød, at jeg kunne slappe helt af, og det var nok i grunden det, der gjorde, at det fungerede så godt."

Siden er det blevet til utallige programmer gennem årenes løb på skiftende kanaler. Og selv i dag - 35 år senere – befinder hun sig fortsat særdeles godt i medieverdenen.

"Det er en sjov branche, og jeg har altid været med til at skabe programmerne. Jeg har aldrig været sådan en vært, man 'hev ud af skabet og støvede af'. Jeg har altid været med i det redaktionelle også. Jeg elsker at fortælle historier – alle typer af historier – det er i virkeligheden dét, det handler om for mig."

Historierne betyder alt

Og historierne, dem har der været masser af gennem tiden. Men særligt én skæbne har efterladt et særligt indtryk på det garvede TV-menneske.

'Et match made in heaven'. Sådan beskriver 52-årige **Camilla Mieke-Renard** selv jobbet som konferencier til CPH's årlige Diplomfest for Retail Academy. Med over 35 år i mediebranchen trækker hun på en solid værtserfaring, når hun indtager scenen hvert år i april og hylder lufthavnens dygtigste butikspersonale.



havnens
største

fan

Fra vært til producent

I dag har Camilla Mieke-Renard stort set lagt værtsrollen på hylden til fordel for jobbet som producent. Hun har blandt andet haft ansvaret for det helt nye program Guldgraverne på DR K, Meyerheim & Stjernerne på TV2 Charlie og inden længe tager hun også hul på endnu en sæson af det populære program Spørg Charlie.

”Det har været et rigtigt dejligt skift. Det er også en af måderne at undgå at gro fast, fordi du udvikler dig og vokser på ny. Jeg har opdaget, at jeg faktisk er mere vild med at få produktionerne til at fungere og være i spidsen for det redaktionelle end det at være på skærmen.”



3 korte til Camilla Mieke-Renard

Hvordan forbereder du dig til Retail Academy's Diplomfest?

”Jeg gennemgår aftenen sammen med Kathrine Drastrup (ansvarlig fra Retail Academy hos CPH) og Laura Gambino fra Lauras Event Company, hvor vi laver et 'run down', så jeg ved, hvordan forløbet er, hvem der kommer på scenen og hvornår. Og så planlægger vi, hvad vi derudover kan lave af skæg og ballade. Sidste år lavede vi en quiz, og vi har også tidligere haft et band på. Hvert år bliver det et lidt flottere show, og der bliver altid skruet lidt op. Der skal ske noget nyt hver gang.”

Har dit forhold til CPH ændret sig, siden du begyndte som konferencier herude?

”Jeg rejser rigtig meget, og når jeg kommer i lufthavnen nu, møder jeg altid nogen, jeg kender fra festerne, og som kommer og siger hej og hjælper mig med mine mange indkøb. Jeg køber virkelig meget i lufthavnen, når jeg rejser. Jeg elsker det sted. Og nu kan jeg lige pludselig sætte nogle ansigter på, som jeg kender 'out of uniform'. Det, synes jeg, er virkelig hyggeligt.”

Har du en fast rutine, når du er herude?

”Min familie og jeg er de første, der står herude, når gaten åbner. Vores ferie starter efter Security. Vi veksler lidt imellem, hvad vi spiser, for der er så meget godt, og så køber vi altid blade, bøger og kaffe med på flyet. Den eneste regel, der er ufravigelig, er, at vi skal komme i god tid. Det er det allervigtigste.”

”Jeg havde engang en ung, HIV-smittet fyr i studiet, da jeg lavede TV-programmet ‘Damernes Magasin’ i begyndelsen af 1990’erne. Det var lige i den periode, hvor HIV cementerede sig som en skræmmende, ny sygdom. Han havde så meget at slås med. Vi lavede flere programmer med ham, og vi var også med, da han – trods sygdommen og alle fordommene - fandt kærligheden og blev gift på rådhuset. Ham husker jeg tydeligt, og jeg var meget berørt af hans historie. Heldigvis er han her endnu,” siger hun og holder en lille pause.

”I virkeligheden kunne jeg nok pege på hundredevis af andre historier, der også har betydet noget. For der er aldrig to, der ligner hinanden. Det er derfor, jeg aldrig bliver træt af det. Jeg keder mig aldrig.”

Autodidakt TV-talent

En officiel uddannelse har hun aldrig fået, selv om hun i flere år troede, at det var vigtigt. Særligt i de første arbejdsår efter gennembruddet på skærmen, planlagde hun at læse på Journalisthøjskolen i Århus. Men uddannelsen var alt for meget rettet mod aviserne og det skrivende dengang, og hun ville kun lave TV. Efter nogle år droppede hun derfor tanken om at få en formel uddannelse. I stedet insisterede hun på gennem hårdt arbejde at lære alt det selv, hun ikke kunne få gennem uddannelsessystemet, og hun cementerede sig hurtigt som en af dansk TV’s dygtigste værter. Men selv om hun program efter program tog danskerne med storm, kom den egentlige selvtillid i værtsrollen først snigende med alderen og erfaringen.

”Da jeg var yngre, syntes jeg aldrig, at jeg var god nok som vært. Jeg lagde kun mærke til alle fejlene. Aldrig de pæne ting, folk sagde, og jeg gik og rugede over kritikken i flere dage. Jeg var også væsentligt mere nervøs i stedet for bare at stole på mig selv, som jeg gør i dag. Jeg tror egentligt, det var meget symptomatisk for min alder og knytter sig i høj grad til det at være ung,” siger hun.

Den rette stemning

I dag er hun omvendt rolig og kender sine kompetencer til fingerspidserne. Og hun er fuldkommen tryk ved at gå på scenen, som man også tydeligt mærker, når hun lægger vejen forbi Vilhelm Lauritzen Terminalen.

”Jeg ved, at hvis jeg bare er indstillet på at få en god aften, så bliver det også en god aften. Det har erfaringen lært mig. Hvis jeg nørder for meget med manuskriptet, går det galt. Det er en sutteklud, du har brug for, hvis du er nervøs, og det bliver lynhurtigt stift og upersonligt. Hvis du derimod hygger dig på scenen, så mærker folk det også med det samme nede i salen, og den gode stemning er altafgørende for succes. Det handler om at være nærværende og engageret i sit publikum, så slapper de også af og hygger sig,” siger hun og fremhæver netop også stemningen, som noget af det bedste ved Retail Academy-festerne og det, der gør, at hun hvert år glæder sig til at komme tilbage.

”Alle er glade, og vi griner og klapper. De er helt vildt gode til at hylde hinanden, og man fornemmer virkeligt et godt sammenhold og en kollegial ånd. Alt andet ville også have skuffet mig helt vildt, når jeg nu er så kæmpe fan af CPH. Det er ikke så fint og højtideligt, og det kan jeg rigtig godt lide. Vi hygger os bare sammen og har en vildt sjov aften.”



Bruger du E-Akademiet?

E-Akademiet er et e-learning-tilbud for alle medarbejdere i Shopping Centeret og en del af CPH’s overordnede undervisningsplatform, Retail Academy. I E-Akademiet bevæger du dig gennem forskellige moduler, der alle tager udgangspunkt i din hverdag her i CPH med henblik på at styrke din faglighed som salgsmedarbejder. Omdrejningspunktet er de discipliner, enhederne bliver målt på i Mystery Shopping, og det handler derfor både om det gode værtskab, salgsteknikker, kommunikation og om, hvordan man yder en unik shopping-oplevelse.

E-Akademiets platform er netop nu ved at blive opgraderet og vil blive lanceret inden længe med et endnu mere overskueligt og brugervenligt set-up.

Skal du med til fest?

Hvert år i april inviteres alle aktive brugere af CPH’s E-Akademi til Diplomfest i Vilhelm Lauritzen Terminalen. Over en hyggelig middag fejres alle de flotte Mystery Shopping resultater fra året tidligere med præmier og diplomer.

I år bliver festen afholdt den 25. april klokken 18, og alt du skal gøre for at tilmelde dig er at sende en mail til Kathrine Drastrup fra CPH (kathrine.drastrup@cph.dk).



Mikkel Borg Bjergsø.

**Om lysten til
at gøre alting
anderledes**

Næste gang Mikkellers prisbelønnede øl flyder fra nye haner, bliver det lige her i Københavns Lufthavn, når første del af det nye område i Terminal 2 står klar til juni. Connect har mødt manden bag mikrobryggeriet til en snak om køkkenbordsprojektet, der blev verdensledende.



Med frit udsyn fra Mikkellers kontorvinduer i Valby til Carlsbergs gamle bryggerikompleks på den anden side af pladsen virker kontrasten næsten skærende mellem det nye og det gamle. Mellem det unge, hippe, fremadstormende mikrobryggeri og den traditionsrige øl-mastodont med 170 år på bagen. Og selv om Mikkellers flytning for et år tid siden mest af alt bundede i et behov for flere kvadratmeter, afviser brygger Mikkel Borg Bjergsø da heller ikke, at der er en vis symbolik i det. For siden han grundlagde virksomheden for tolv år siden og satte sig for at brygge 'verdens bedste øl', har det for ham mest af alt handlet om at skabe en forandring og ændre ølmarkedet radikalt. Og det må siges at være lykket. I dag eksporterer han sine øl til mere end 50 forskellige lande, har en årlig omsætning på cirka 200 millioner kroner og er internationalt anerkendt som en af de mest innovative og banebrydende brygmestre i verden. Og til juni slår han dørene op til sin seneste satsning i lufthavnens nye Terminal 2. Noget han længe har drømt om. "Jeg rejser rigtigt meget, og jeg har personligt gennem mange år drømt om en bar i CPH, der tager øl seriøst. Det har altid manglet. Som firma giver det heldigvis også rigtig god mening. Vi har en stor, international fanskare, der kommer fra hele verden for at besøge os. Fremover kan vi byde dem velkomne, allerede når de lander med flyet og sige pænt farvel til dem igen, når de rejser. Samtidig er det et godt udstillingsvindue for dem, der endnu ikke kender os, og vi har mulighed for at ramme en helt ny kundegruppe. Det kan være svært i en kælder på Vesterbro, men i lufthavnen er de åbne for nye ting og har brug for at slå tiden ihjel."

Unikt design

Baren i lufthavnen bliver en direkte videreførelse af Mikkellers grundlæggende barkoncept - 20 fadølshaner med løbende udskiftning af øllene og nogle få, gode snacks. Foruden barer rundt om i verden, driver han også en række nicherestauranter med alt lige fra mexicanske tacos til japansk ramen-suppe på menukortene. Og lige så forskellig mad, de enkelte steder serverer, lige så

forskellig er indretningen. For det ligger dybt forankret i Mikkellers DNA, at hvert eneste sted skal være unikt.

"Vores indretning må aldrig ligne, at det er en del af en større kæde, og du vil aldrig se os rulle et fasttømret koncept ud, når vi åbner et nyt sted. Jeg kan simpelthen ikke se formålet. Hver bar eller restaurant skal være steder, hvor folk tager hen for at få en helt særlig oplevelse, som du ikke får andre steder. Det samme gælder for vores nye bar i lufthavnen. Vi kommer nok til at være en smule mere strømlinede her end andre steder, fordi der fra lufthavnens side er nogle forskellige krav til indretningen, men jeg lover, vi kommer til at skille os ud."

Lysten til at forandre

Lysten til at skille sig ud har altid været en drivkraft for Mikkel Borg Bjergsø. Og det var nok også derfor, at han i årene før Mikkeller befandt sig så godt som matematiklærer på Det Fri Gymnasium på Nørrebro, som siden 1970 har eksperimenteret med skoledemokrati og alternative undervisningsformer. Men da han i 2006 blev nødt til at vælge mellem brøker og algebra eller at satse alt på det lille køkkenbordsprojekt, vandt kærligheden til øllet og lysten til at udforske, hvad han kunne drive sit firma til.

"Jeg har altid haft lyst til at ændre på, hvordan samfundet så ud. For mig er der ikke noget mere kedeligt end bare at følge med strømmen. Jeg havde et mål om at ændre ølmarkedet, og i al beskedenhed er det også det, der er sket. Folk er i dag langt mere kræsne i forhold til, hvad de drikker, og den udvikling er sket, fordi vi har været med til at vise dem, at øl kan smage på mange forskellige måder. Vi har også været årsag til, at man nu kan få en ordentlig øl på et fly. Vi var de første til at levere craft beer til SAS, og i dag er der ikke noget flyselskab med respekt for sig selv, der ikke har specialøl ombord."

En verden af muligheder

Netop til SAS har han akkurat brygget en ny øl på rødbede, som nu serveres i de højere luftlag. Og selv om det lyder

underligt, så fungerer det virkeligt godt, siger han.

"Det er aldrig for gimmickens skyld, men fordi det smager godt. Og det er det, der er så fedt ved øl. Jeg elsker vin, men du har kun druerne at arbejde med. I øl har du alverdens råvarer til rådighed, og der er nærmest ingen grænser for, hvad der kan lade sig gøre. Vi brygger for eksempel også en øl på rieslingdruer, hvor vi imiterer champagnemetoderne. Det giver en hel særlig kompleksitet, som jeg personligt er ret vild med," siger han.

Men ellers skal man være varsom med at sammenligne øl med vin og 'snobbe det op ad', som han siger. Noget mange folk har tendens til at gøre.

"Hvor vin er et landbrugsprodukt, er øl et industriprodukt, og selv om vi selvfølgelig går op i det med liv og sjæl, skal det ikke blive for højtragende. Der er slet ikke noget galt med at drikke øl for sjov, og det må aldrig blive alt for højtideligt."

Kvaliteten i top

Men selv om øl nogle gange bare er øl, går han omvendt aldrig på kompromis med kvaliteten. Og i hans optik er det nok også en af grundene til, at Mikkeller har fået så stor international opmærksomhed.

"Vi gør alting 100 procent. Jeg tror på, at hvis du gør alt med de rigtige intentioner, så får du også succes. Jeg fatter ikke, hvordan man kan starte noget op selv og så skære hjørner," siger han og holder en lille pause.

"Jeg mener det helt alvorligt. Jeg forstår det simpelthen ikke. Vi forsøger altid at bruge de bedste råvarer, designe de bedste etiketter, indrette de mest interessante restauranter. Vi går aldrig på kompromis. Og det tror jeg godt, kunderne kan fornemme. Virksomheden er selvfølgelig en anden i dag end for ti år siden, men det betyder kun, at vi har langt mere styr på tingene. Vi kan teste råvarerne og har økonomien til at gøre det. Det havde vi ikke før. Jeg ved godt, at nogen siger, vi har solgt ud, fordi det er blevet så stort. Men det kan jeg love dig for, at vi ikke har gjort. Jeg brygger øl med fuldstændig samme motivation, som jeg gjorde for 10 år siden."

2	MIKKELLER UV-TAL	90	36
3	MIKKELLER IT'S ALIVE BA 8% CHARDONNAY MANGO	45	37



Mikkeller er særlig kendt for sine anderledes ingredienser. Du kan således finde stouts med eksempelvis vietnamesisk Kopi Luwak kaffe, chipotle chili, lychee frugter for blot at nævne nogle få.

»Jeg har altid haft lyst til at ændre på, hvordan samfundet så ud. For mig er der ikke noget mere kedeligt end bare at følge med strømmen. Jeg havde et mål om at ændre ølmarkedet, og i al beskedenhed er det også det, der er sket..«

Mikkel Borg Bjergsø

Om Mikkeller

Mikkel Borg Bjergsø etablerede Mikkeller sammen med Kristian Keller i 2006, der dog et år senere trak sig ud af virksomheden. I dag har bryggeriet 400 ansatte på verdensplan, og fra at have gjort alting selv, koncentrerer Mikkel Borg Bjergsø sig i dag mest om opskrifter, ideudvikling og de større projekter, som eksempelvis forretningsåbninger.

Løbeklubben

Mikkeller er i dag mere end bare øl. Det er også løbeklubben Mikkeller Running Club (MRC), der forsøger at forene løb med livsnøderi. Et løbefællesskab, hvor tusindevis af glade løbere, inklusiv chefen selv, mødes til fællestæring og afslutter distancen med en øl på en af Mikkellers ølbarer. I København danner Warpigs i Købbyen rammen om løbeklubben, og i 2016 vandt MRC blandt andet titlen som 'Året løbefællesskab' til Danish Running Award.

Specialdesignede varer i CPH

Foruden baren kommer Mikkeller også til at drive en lille merchandise stand, hvor det bliver muligt at købe et eksklusivt udvalg af Mikkeller merchandise - T-shirts, glas, øl og gaveæsker, der alle er designet specielt til lufthavnen. Tanken er også at servere 'øl to-go' - præcis, som når man køber sig en kop kaffe.



Mikkel Borg Bjergsø, 43 år, er tidligere elitedistanceløber og har brugt en stor del af sin ungdom på løbebanerne. Det var også derfra, han fik ideen til at åbne sin egen løbeklub, Mikkeller Running Club.

En daglig jagt på narko, penge og piller

En hund, der kan lugte penge, et lager fyldt med ulovlig tobak og en daglig jagt på narko og våben. Kom med Connect på besøg hos Toldstyrelsens afdeling i CPH, der varetager kontrollen inden for hegnet i CPH.

“Når han først er gået forbi toldslusen fire gange og kigget ind, ved vi godt, hvad der er på færde.”

Ordene er Henrik Michaelsens. Tolder og hundefører i lufthavnen og ekspert i mistænkelig adfærd. Sammen med resten af Toldstyrelsens afdeling TOLD 18, der huserer i Toldslusen T3 samt på Kystvejen 16, er han med til at gøre Danmark til et tryggere sted. I 23 år har han patruljeret terminalerne for ulovlige varer og beslaglagt alt fra kopi-medicin og narkotika til truede dyrearter og kolde kontanter. Sidstnævnte har han gennem de seneste ni år fået særlig kyndig hjælp til af pengehunden Cash. Den belgiske hyrdehund er én af bare tre hunde i Danmark, der kan opsnuse kontanter, som rejsende forsøger at gemme. Cash er i bogstaveligste forstand opflasket på en stor bunke penge. I hvert fald lagde hundeføreren en kvart million kroner, som han havde lånt af Nationalbanken, ned i kurven til den lille hvalp, da hun var under 24 timer gammel.

“Penge lugter, og for en pengehund som Cash er det afgørende, at hun bliver præget så tidligt som muligt. Så vil hun automatisk forbinde penge med noget godt,” forklarer han.

Og det er ikke bare danske kroner, den trænede hundenesø kan få færden af. For det er de samme pigmenter og bomuldstyper, der bruges i pengeproduktioner over stort set hele verden, og derfor lugter sedlerne ens,

forklarer han. Derudover er Cash også trænet i at opspore tobak. Noget der i den grad bliver forsøgt smuglet over den danske grænse i øjeblikket. Det vidner afdelingens tætpakkede lagerlokale gemt væk i gangene under lufthavnen i allerhøjeste grad om.

Det hemmelige lager

En sødlig duft borer sig hidsigt ind i næsen, så snart Carsten Parelius, stedfortræder for chefen i TOLD, åbner døren til fjernlageret.

“Vandpibetobak”, siger hans kollega Lisbeth Lüthje forklarende. Og ved nærmere eftersyn bugner de mange hylder da også af farverige arabiske æsker fyldt med alt lige fra æble, mynte og ferskentobak. Men også almindelig tobak og cigaretter vælter ud af de poser og kasser, der hver og en har fået påført navnet på ejermanden. På den måde kan de komme og hente deres varer, når bøden er betalt. For nogle kan det godt være en speget affære. Mange af kasserne her indeholder over 50.000 tætpakkede cigaretter, hvilket koster i omegnen af 90.000 kroner i afgift alene. Er afgiften ikke betalt inden for to år, bliver varerne kasseret. Bøden og afgiften slipper de dog aldrig for – cigaretter eller ej.

“Det er helt vildt at åbne en kuffert, og det så bare vælter ud med cigaretter. Det giver helt klart et kick, for det er jo det, vi arbejder for. Selvfølgelig er det noget andet, hvis

I øjeblikket har afdelingen TOLD 18 to hunde i tjenesten. Kombihunden Cash, der her ses sammen med hundefører Henrik Michaelsen, og som er trænet i både penge og tobak. Den anden er kombihunden Zenta, der både kan opsnuse hele spektret af stoffer lige fra hash til heroin samt penge. En håndfuld nye hunde er netop nu i gang med at færdiggøre deres uddannelse, inden de begynder deres aktive liv som tjenestehunde. Men det tager i gennemsnit halvandet til to år, før de er fuldt funktionsdygtige.



vi finder hårde stoffer eller våben, men uanset hvad føler jeg, at vi gør en forskel for samfundet, og det er jo det, der gør, at jeg brænder så utrolig meget for det her arbejde,” siger 56-årige Lisbeth Lüthje, der til august har været ansat som tolder i lufthavnen i 39 år.

Selvfølgelig er det også hårdt følelsesmæssigt, forklarer hun. For folk bliver ofte kede af det, når det går op for dem, at der ikke er nogen vej ud.

”Det gør ondt, når folk rammes på pengepungen, og det giver nogle konflikter. De dage er hårde. Men så er det fedt, at vi kan give folk en forklaring på, hvorfor reglerne er, som de er. Det værste er dog kæledyrene. Det er helt forfærdeligt, fordi folk bliver så kede af det. Men hvis dyrene ikke lever op til kravene, kan vi ikke slippe dem igennem. Sådan er det jo.”

Det er dit ansvar

Carsten Parelius nikker samtykkende.

”Det bliver aldrig vildt og blodigt, men folk bliver kede af det.”

Han husker tydeligt, den dag han tog en ung fyr på vej hjem fra Mellemøsten med kufferten fuld af ulovlige cigaretter, oksekød og sukkersygemedicin.

”Jeg spurgte, hvem det var til, og det viste sig at være til hans mor, der havde boet illegalt hos ham i et halvt år. Han var meget oprevet, fordi han var bange for, at hans mor ville dø, hvis hun ikke fik medicinen. Men alt i den kuffert var ulovligt, så jeg blev nødt til at tage det fra ham. Men der er altid en anden løsning. Jeg er meget realistisk. En patient skal have sin medicin, det er klart, men så må han ringe 112. Jeg kan ikke slippe det igennem. Sådan må det være,

når man arbejder her. Det samme gælder, når folk tager noget med hjem fra ferien, de ikke må. Det er ikke mit ansvar, men deres,” siger han.

Størstedelen af fundene i lufthavnen er da netop også turister, der ikke har tænkt sig om, forklarer han. Folk der tager stenkoraller, kopitasker eller et par ekstra kartoner cigaretter med ud over det tilladte.

”Mit bedste råd er: Hold nu bare ferie! Lad være med at købe så meget, for så snart du køber noget, er du nødt til at tage stilling. Og konsekvensen er hård, hvis du går forbi mig og møder Henrik og Cash. Det er dyrt. Folk forsøger altid at bortforklare det med, at de er blevet misinformeret, eller at de ikke vidste, det var ulovligt. Men det holder ikke. Når først du er på vej gennem den grønne kanal, har du truffet dit valg. Og så er ansvaret dit.”

Røntgenstråler afslører narko

I 2013 fik TOLD en dispensation fra sundhedsmyndighederne til at afprøve en helt ny type bodyscanner med røntgenstråler i en testperiode. Teknologien blev godkendt til permanent anvendelse i 2015 og har siden sikret, at Tolden i Danmark herunder afdeling TOLD 18 kan kontrollere endnu flere narkomistænkte med færre ressourcer, forklarer han, da vi er tilbage på kontoret ved Toldslusen. Før scanneren kunne tolderne ikke rigtig gøre noget selv, når de havde en mistanke om, at en person havde slugt ampuller med narko. Dengang var de nødt til at kontakte politiet, som kom og hentede den mistænkte og kørte ham på Rigshospitalet, hvor maven blev scannet.

”Politiet brugte rigtig mange ressourcer på det, og der var jo ikke gevinst hver gang. Det eneste, vi havde at gå efter, var de indikationer vi kunne analysere os til, om den mistænkte lugtede af gummi ud af munden eller havde mavesyretabletter på sig, som de ofte har, når de har slugt noget, de ikke skal. Derfor fik vi ideen om, at vi kunne gennemføre scanningen selv.”

Toldvæsenet i England havde allerede nogle år forinden fået lov til at anvende samme teknologi. Det tog et par år, før Toldvæsenet i Danmark fik projektet godkendt. Myndighederne var bange for, at det ville udvikle sig til, at samtlige ankomne skulle stille sig op i lange rækker og gennem scanneren, forklarer han. Og så var der samtidigt også kritiske røster fremme i forhold til, om strålingen var skadelig eller ej.

”På hospitalet bliver en mistænkt undersøgt i en CT-scanner, hvor strålingen er op mod 1000 gange større. Derfor gav det rigtig god mening for alle parter, og derfor fik vi det til sidst godkendt. I dag kan vi på få sekunder afgøre, om politiet skal involveres eller ej,” siger den erfarne specialkonsulent. Gennem 18 år har han haft sin daglige gang i lufthavnen, og han har ingen planer om at stoppe lige foreløbigt.

”Det er selvfølgelig specielt at have med passagerkontrol at gøre på den måde, vi har. Folk vil jo helst ikke se os. Men det er også det, der er med til at gøre det så spændende. For man føler virkelig, at man gør en forskel for samfundet. Når man for eksempel har taget et kilo kokain ved man, at så er der ikke nogle unge mennesker, der behøver at slås med det. Det er jo alt arbejdet værd.”

»Det er helt vildt at åbne en kuffert, og det så bare vælter ud med cigaretter. Det giver helt klart et kick, for det er jo det, vi arbejder for. Selvfølgelig er det noget andet, hvis vi finder hårde stoffer eller våben, men uanset hvad føler jeg, vi gør en forskel for samfundet.«

Lisbeth Lüthje, lufthavnstolder

1. Der er stor forskel på, om du går forbi Carsten Parelius gennem den røde eller grønne kanal i Toldslusen. For eksempel koster det 1000 kroner at blive snuppet med et ulovligt karton cigaretter i den grønne kanal, mens det kun koster 360 kroner, hvis du tager den røde og anmelder det selv.

2. Lisbeth Lüthje er lufthavnstolder på 39. år og dermed den, der har været længst tid i TOLD 18. Her er hun i gang med at lukke en kuffert propfuld af ulovlige cigaretter i afdelingens hemmelige lager.



Det laver TOLD 18 også

Det er ikke rent blå blink, når medarbejderne fra afdeling TOLD 18 møder ind på arbejde. De udfører også en hel del papirarbejde for folk, der ønsker at føre ting ud og ind af landet. Musikere og deres instrumenter, forretningsdrivende og deres varer og jægere og deres jagtvåben for blot at nævne nogle få. Faktisk varetager de lidt over 300.000 ekspeditioner i TOLD 18's to toldekspeditioner på henholdsvis airside og landside om året.



BAGSIDEN

CPH er en unik arbejdsplads – mest af alt på grund af de mange engagerede mennesker, der hver dag møder ind på arbejde og giver de rejsende en ekstraordinær oplevelse. I hvert nummer af Connect zoomer vi ind på en af dem og beder vedkommende om at færdiggøre ti sætninger.

Susanne Laux

Store Manager hos Ecco

Har du endnu ikke opdaget det, finder du nok snart ud af, at jeg... ikke er sådan at løbe om hjørner med!

Til gengæld kan du glæde dig til, at... jeg ikke er så skrap, som jeg ser ud.

Jeg lærer aldrig at... være tålmodig og sidde stille.

Folk tror altid, at jeg... er så tjekket.

Men jeg vil gerne sige, at... det er ren facade! Jeg trives bedst med det uforudsigelige og omgivelser med et twist. For mig er forhindringer lig med muligheder.

Når jeg holder fri, kan du finde mig... i min køkkenhave. Jeg elsker at se ting gro, og det er ren meditation at luge.

Der er få, der ved det, men... jeg er frygteligt bange for at flyve. Eller i virkeligheden er jeg nok mest bange for at falde ned over Grønland. Der er alt for koldt til mig.

Jeg sætter utrolig stor pris på... det fantastiske fællesskab, vi har herude. Det er jo ikke alle steder, man får vasket op af naboen, fordi hun må låne vores mikrobølgeovn.

Det bedste ved CPH er... når der er fyldt med gæster til bristepunktet. Når den enorme energi, der bliver lagt i at skabe den bedste stemning for alle vores gæster, er ved at løfte taget!

Afslutningsvis vil jeg lige sige... at jeg nu har været herude i fem år og ikke kedet mig en eneste dag.