

2014-02-10 11:38 CET

## Klagande kunder, arga eller engagerade

Idag kunde vi läsa att "Telekombolagen har arga kunder" i [Sydsvenskan](#) vilket bygger på att just telekombranschen toppar vad gäller klagomål. Så är det också i våra mätningar och telekombolagen har högre andel klagomål jämfört med många andra branscher.

Jag kommer ihåg för ett antal år sedan när energibranschen toppade i SKI mätningarna vad gäller andelen klagande kunder. Idag så är andelen mycket låg och man har successivt fått högre och högre kundnöjdhetstal även om det är en bit kvar innan man kan vara riktigt nöjd.

Jag tror att mycket kring just klagomål handlar om en perspektiv fråga. Klagande kunder är inte arga, de är engagerade. Om man som leverantör av olika tjänster istället kan se engagemanget som kunden har genom att klaga så kommer mycket att hända.

Vill minnas att jag vid ett tillfälle fick berättat för mig att ett företag verkligen ville signalera att man tog klagomål på allvar. Därför lade man om "knapptryckningssystemet" vid inkommande samtal till "tryck 1 om du vill framföra ett klagomål", etc. Ett annat exempel är ett företag som åkte runt med följande budskap på sina bilar "Vi älskar klagomål". Ett ytterligare är där klagomålen direkt framfördes till VD. Det finns många exempel.

Om man telekombranschen får ett större kundperspektiv så kommer även klagomålen att lösa sig. Lycka till.

Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex

---

För att skapa ett långsiktigt hållbart samhälle behöver vi se och förstå viktiga samband om vad som skapar värde för dem vi finns till för. Det kan vi bidra till. Våra undersökningar bygger på en vetenskaplig grund och ger insikter och råd om vad som skapar nöjda kunder och medarbetare och ger hållbar framgång – inte bara ur ett ekonomiskt perspektiv. Det har varit vår vision sedan starten 1989 och känns idag mer aktuellt än någonsin.

## Kontaktpersoner



### **Johan Parmler**

Presskontakt

VD

[johan.parmler@kvalitetsindex.se](mailto:johan.parmler@kvalitetsindex.se)

0731517598