



2016-02-29 05:00 CET

## Det tycker vi bäst om – 200 000 kunders syn på sin relation

### Vad är vi mest nöjda med?

Tandläkare är vi fortsatt riktigt nöjda med. De har under de senaste åren fått riktigt höga betyg i Svenskt Kvalitetsindex kundnöjdhetsmätningar. Vad gäller de 15 tal branscherna som studeras årligen ser vi att Företagstjänster och Fastighetsförmedling kommer riktigt högt.

- Trots att dessa två områden relativt ofta omtalas negativt i

media så är kunderna riktigt nöjda, säger Johan Parmler VD på Svenskt Kvalitetsindex. Det som kännetecknar dessa två branscher är en oerhörd styrka i den ”faktiska” kundrelationen fortsätter Johan Parmler. Trots negativ media så är den personliga relationen så pass stark och värderas väldigt högt av kunderna. Man kan säga att aktörerna i de här två branscherna har en väldigt bra ”kontroll” över kundupplevelsen säger Johan Parmler.

### **Vilka områden har ökat och minskat mest?**

I de branscher som minskar mest de senaste åren, exempelvis bank, så drivs kundernas upplevelse mer och mer av mjuka faktorer (image och förväntningar).

- Utmaningen är att de mjuka faktorerna styrs mångt och mycket av externa händelser som en organisation inte alltid har kontroll över säger Johan Parmler. Det här är en trend som måste brytas. Aktörerna inom bank- och finanssektorn måste få kunderna att i större utsträckning värdesätta de tjänster och den service de erbjuder fortsätter Johan Parmler

Energibranschen har gått ökat mest sedan 2010. Det är särskilt tre saker som göra att den här branschen har gått så bra säger Johan Parmler.

- Kundklagomålen har minskat betydligt. Från att vara sämsta bransch för 6-7 år sedan har man nu blivit en av de bästa i detta avseende.
- Även om det fortsatt finns mycket att göra, har energibolagen börjat fokusera på kundens verklighet snarare än den egna.
- Kundernas förväntningar har ökat signifikant de senaste 5-10 åren. I det här fallet ska en högre förväntan kopplas ihop med ett högre engagemang.

Vill du veta mer som Svenskt Kvalitetsindex mätningar eller resultat, gå in på [www.kvalitetsindex.se](http://www.kvalitetsindex.se).

### **Om Svenskt Kvalitetsindex**

Har sitt ursprung i ett forskningsprojekt på Handelshögskolan i Stockholm i slutet av 80-talet. Institutet för kvalitetsutveckling (SIQ) och EPSI Rating är våra huvudmän. Utöver branschundersökningar gör vi även medarbetarundersökningar, specialstudier och ledningsgrupps-undersökningar (Management index).

---

VI VISAR VAD SOM DRIVER KUNDER ATT BLI OCH FÖRBLI KUNDER

## Kontaktpersoner



**Johan Parmler**

Presskontakt

VD

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

0731517598