

Nöjd Kund Index = NKI

Som ni kanske kommer ihåg (och kan läsa om längre ned) från vår mätning i april/maj 2009, så har vändningen äntligen kommit i våra NKI-mätningar.

Vi ville ju inte att detta skulle vara en engångsföreteelse och som vi beskrev nedan satte vi därför in ett antal åtgärder på varje region.

Till vår stora glädje visade därefter resultatet från den senaste mätningen i november förra året att vi ligger kvar runt 3,6.

Vi hade i denna mätning totalt sett 10 % mycket nöjda kunder, 50 % nöjda, 32 % varken nöjda eller missnöjda och 8 % missnöjda kunder. Detta motsvarar Nöjd-Kund-Index (NKI) 3,57 på en femgradig skala.

Mätresultatet belyser förhållandena under november 2009.

De områden som får högst medelbetyg är:

- Jag känner mig väl bemött av Pons personal vid telefonkontakt.
- Jag har en god relation med min kontaktperson på Pon.
- Jag kan lätt få kontakt med den jag söker inom Pon.
- Den tekniska kompetensen är hög hos de anställda.

De områden som får lägst medelbetyg är:

- Serviceavtal är en självklarhet för mig .
- Pon informerar mig på ett tillfredsställande sätt om nyheter och förändringar.
- Väntetiden från bokning av verkstadsbesök/fältservice till utförande är bättre än genomsnittet i branschen.
- Förkorta, om möjligt, väntetiderna för verkstadsbesök/fältservice.
- Se över och förbättra säljinsatserna. Lär av de bästa!
- Lyssna aktivt på kunderna och försök att lösa problem/reklamationer.
- Håll kunderna informerade om nyheter och förändringar.

Genom att öppet redovisa på vår hemsida vad ni, våra kunder, tycker vill vi också visa att vi verkligen tar detta på största allvar. Självklart gör vi allt för att åtgärda de områden som fått låga betyg, men vi tänker inte för den skull tappa fokus på det ni uppskattar. Vi vill inte ligga kvar på 3,6. Vår ambition är att ni för varje mätning skall uppskatta oss än mer som leverantör.

Kundfokus — ansvar — helhetssyn — målstyrning — kreativitet. Ord för en del.
Handling för oss.



Hans Nygren 2010-08-25