

## Nöjd Kund Index = NKI

För att öka vår kundnöjdhet har vi sedan ett antal år mätt NKI, dvs. två till tre gånger om året har vi låtit ett undersökningsföretag ringa upp ett slumpmässigt urval av våra kunder och ställa ett antal frågor om hur de upplever oss. Frågorna gäller det mesta från vår telefoni, till service och försäljning.

Vi har lyssnat, läst, analyserat och agerat och framför allt, vi har inte gett upp.

I maj kom vändningen! Alla de insatser vi gjort, Contamination Control, utbildning, ny telefoni, etc. har äntligen gett utdelning.

På en femgradig skala har vi nu gått från 3,35 (2008) till 3,63 i april/maj i år!

Detta skall vi ta till oss, men inte genom att luta oss tillbaka utan genom att med ny energi fortsätta att höja vårt NKI.

Vi kommer att göra en ny mätning under oktober/november och vi vill delge er de utmaningar våra serviceregioner har satt upp, för att få vårt NKI att fortsätta uppåt.

Norr:

- ökad telefondisciplin med ett gott kundbemötande
- utökade sambesök mellan service och sälj för ökad information och service mot våra kunder
- regelbundna utskick till våra kunder för att hålla dem informerade om vad som händer på regionen
- Fortsätta satsningar när det gäller reklamationshantering och kundklagomål

Öst:

- ökad telefondisciplin med ett gott kundbemötande
- ökade utbildningsinsatser för att ge våra mekaniker ännu högre kompetens
- fokusera på serviceavtal genom ökad information om dess fördelar till våra kunder

Väst:

- snabbare återkoppling till våra kunder
- snabbare reklamationshantering
- hålla utlovade service-, reparations- och leveranstider på arbete och delar

Syd:

- snabbare och bättre reklamationshantering
- ökad information om nyheter och förändringar till våra kunder
- hålla utlovade service- och reparationstider

Alla dessa punkter kommer från de svar vi fått av er under vår senaste undersökning. Med hopp om att vårt fokus på att ständigt bli bättre skall märkas hos er, får ni gärna tala om för oss hur ni upplever att det går och komma med både ris och ros. Detta kan ni göra via kontakt på vår hemsida eller direkt till våra service- eller försäljningschefer.

*Vår vision: Vi skall vara det första serviceföretaget i vår bransch – Hela Vägen.*