

Helsinki 15.2.2013

Scandic-hotellit Euroopan parhaimmat

Asiakkaat ovat arvioineet Scandicin hotelliketjun EMEA-alueen parhaaksi kansainvälisessä Market Metrix Hospitality Index -tutkimuksessa. Ketju on saanut huippuarvot muun muassa henkilökohtaisesta palvelusta, tapahtumista sekä ravintola- ja kuntoilupalveluista.

- Ensimmäinen sija tuntuu erityisen hyvältä, sillä hotelliketjujen arvioijina ovat toimineet asiakkaat itse. Mukana tutkimuksessa oli eri hotellisegmenttejä ja nimekkäitä hotelliketjuja, joten on hienoa olla suunnannäyttäjänä näin laadukkaassa seurassa, sanoo Scandic Suomen toimitusjohtaja Aki Käyhkö.

Scandicin vahvuudet asiakasnäkökulmasta löytyvät kehityksen kärjessä olevista asiakaspalvelukonsepteista. Ketju on vienyt systemaattisesti eteenpäin asiakaslähtöistä strategiaansa pysyvä asiakkaan lähellä ja luoda pitkäkestoisia asiakassuhteita. Scandicissa on myös pitkään ymmärretty lisäarvon tarjoamisen merkitys asiakaskohtaamisissa.

Asiakasuskollisuus on korkealla tasolla

Tutkimuksen tiedot kerättiin eri hotellisegmenttien yli 160 000 matkustajalta ympäri maailman. Tulokset perustuvat pitkälti 14 tuote- ja palveluarvioon, jotka korreloivat vahvasti asiakasuskollisuuteen ja suosituksiin.

- Hotellimme Suomessa sijoittuvat kirkkaimpaan parhaimmistoon myös konsernimme sisäisissä asiakastytyväisyysmittauksissa. Olen iloinen ja ylpeä näistä tuloksista koko henkilöstön puolesta, sillä hehän tämän saavat aikaan antamalla asiakkaillemme erinomaista palvelua päivittäin, kertoo Käyhkö.

Scandic on Pohjoismaiden suurin hotelliketju, johon kuuluu noin 160 hotelliä yhdeksässä maassa. Suomessa Scandic Hotels Oy operoi 24 Scandicia ja kolmea Hilton-hotelliä.

2012 TOP 10 BRANDS BY CUSTOMER SATISFACTION - EMEA

Region	Rank	Winning Brand	Segment	Customer Satisfaction
Europe, Middle East, Africa	1	Scandic Hotels	Upscale	88.8
	2	Steigenberger	Upper Upscale	87.2
	3	Tulip Inn	Upper Midscale	87.2
	4	Kempinski	Luxury	86.8
	5	Rica Hotels	Upscale	86.1
	6	Sheraton Hotel	Upper Upscale	85.3
	7	Ritz-Carlton	Luxury	85.1
	8	Four Seasons	Luxury	85.1
	9	InterContinental	Luxury	84.6
	10	Riu Hotels & Resorts	Upscale	84.4

<http://corp.marketmetrix.com/news-and-press/drury-hotels-tops-2012-global-hotel-satisfaction-ranking-from-market-metrix-hospitality-index/>

Lisätietoja:

Aki Käyhkö, toimitusjohtaja, Scandic Suomi, puh. 040 509 9800

Scandicilla on 6 600 työntekijää, joilla kaikilla on yksi yhteinen tavoite: sinun viihtyvyytesi. Pohjoismaiden vihreimpänä hotelliketjuna ympäristö, yhteiskuntavastuu ja tavoitettavuus ovat meille ensiarvoisen tärkeitä. Scandicilla on 160 hotelliä – yhteensä 29 910 hotellihuonetta – yhdeksässä eri maassa, ja liikevaihtomme on 842 miljoonaa euroa. Scandic onkin Pohjoismaiden suurin hotelliketju. Tavoitteenamme on olla enemmän kuin pelkkä hotelli. Haluamme olla paikka, jossa ihmiset kohtaavat, työskentelevät ja inspiroituvat.