

200 000 kunders syn på sin relation

SKI Kund 2015

Under 2015 genomförde...

Svenskt Kvalitetsindex närmare 200 000 intervjuer, 14 pressläpp, 3 större forskningsprojekt och viktigast, ett 100-tal bolag och verksamheter nåddes av kundernas faktiska upplevelser och synpunkter. Tack alla som varit med och bidragit till detta!

Kontroll över kundupplevelsen

I den bransch som går bäst, företagstjänster, så förklaras/drivs nöjdheten i huvudsak av hårda faktorer (service, produkt och pris). I de branscher som minskar mest, 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.

Energibranschen har gått ökat mest sedan 2010

Kundklagomålen har minskat betydligt. 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.

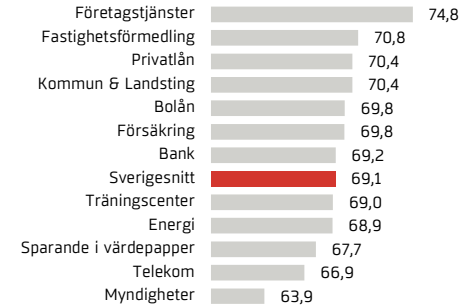
Om Svenskt Kvalitetsindex

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 ledningsgruppsundersökningar (Management index).

För mer information kring resultat och studier kontakta:
Johan Parmler, VD – Svenskt Kvalitetsindex, 0731 51 75 98.
Ytterligare information finns också på www.kvalitetsindex.se

Sveriges nöjdaste kunder finns inom...

Svenskt Kvalitetsindex 2015



Vad har hänt sedan 2010?

Svenskt Kvalitetsindex 2015

