

Kundeserviceprisen 2018



Bak kulissene –
servicenivået på norske
kundesentre

SEE YOU
A PART OF RETAIL GROUP

SeeYou måler kundeopplevelser



Metoder

Mystery shopping
Kundeadferdsanalyse
Kundereisemålinger
Kundeintervjuer



Kundeserviceprisen 2018

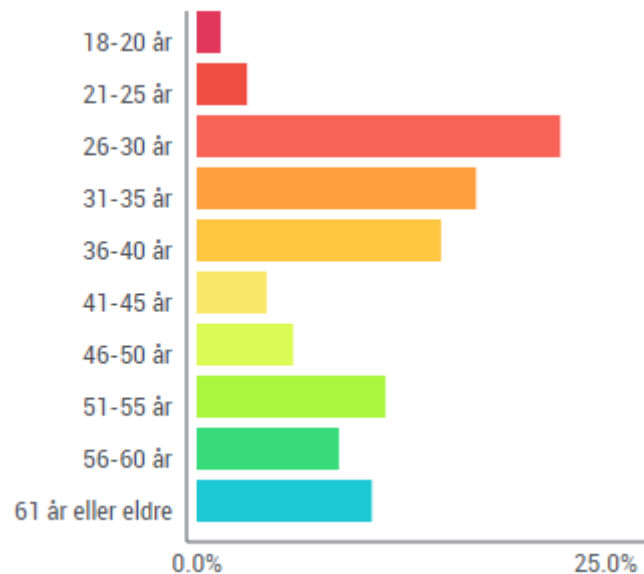
- Forventningsundersøkelsen
- 153 kundesentre i 18 bransjer
- Undersøkelsesperiode november 2017 – mars 2018
- 3921 henvendelser fra 74 observatører
- Ulike rollespill, men alltid utgangspunkt i ny kunde
- Henvendelser fordeles på telefon, chat og e-post

Observatørene

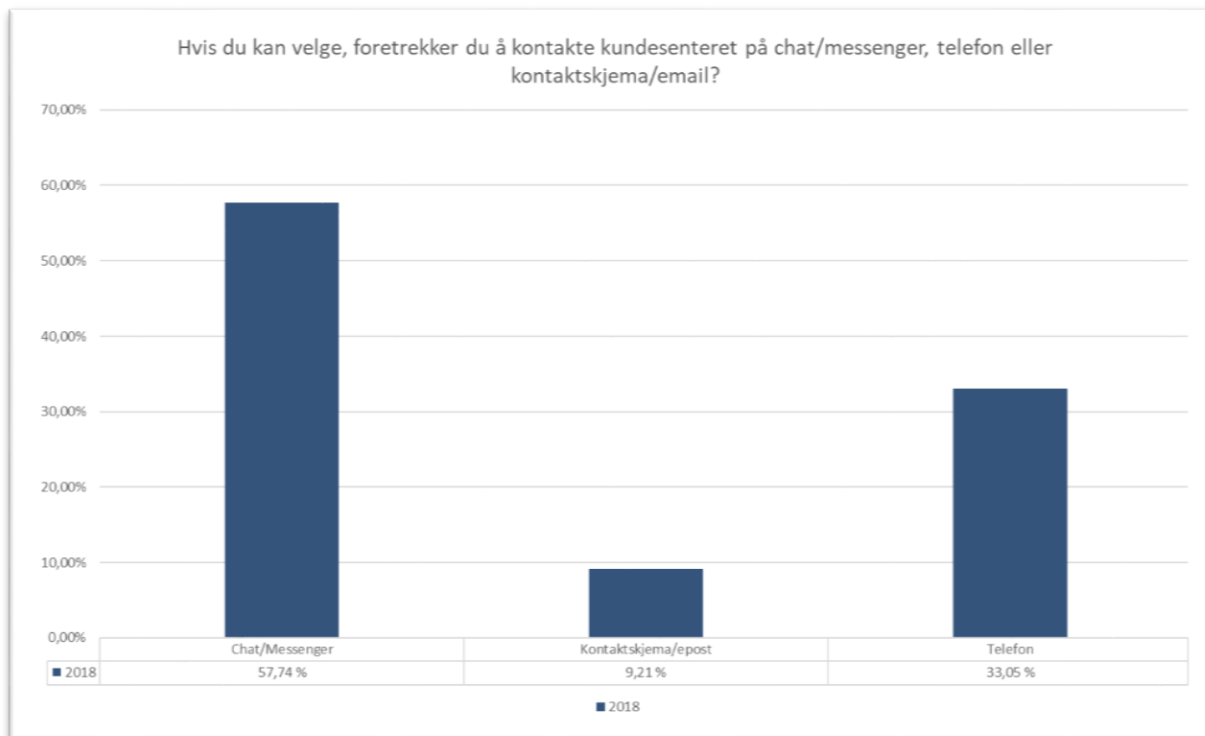


■ Kvinne (59.3%)

■ Mann (40.7%)



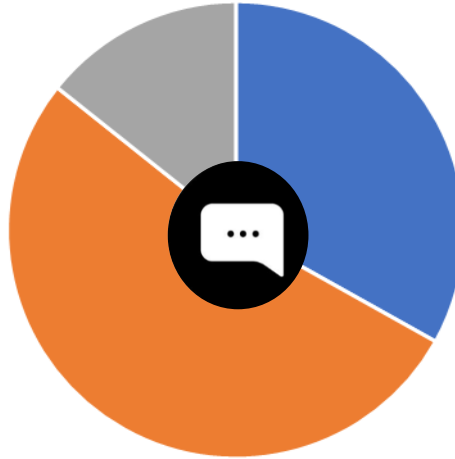
Kontaktmåter



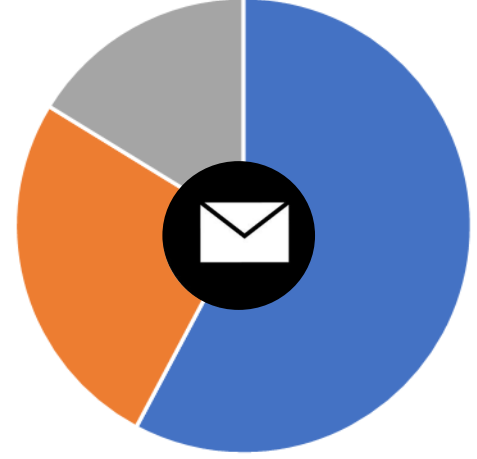
Kontaktmåter



■ Telefon ■ Ingen



■ Messenger ■ Chat ■ Ingen



■ Kontaktskjema ■ E-post ■ Ingen

Mottak og velkomst

- Ventetid
- Veien til riktig kundebehandler
- Velkomsthilsen

«Ble møtt av en hyggelig kundebehandler. Ønsket meg velkommen og virket glad for å kunne hjelpe meg. Følte meg godt tatt imot.»

«Fikk først ikke svar på chat. På andre forsøk fikk jeg bare beskjed om å ta kontakt med kundesenteret på mail.»

Ventetid

Kundenes forventninger



< 40 sekunder



< 60 sekunder



< 4 timer

Faktiske resultater



< 60 sekunder



< 3 minutter



< 1 virkedag

Ventetid

Andel som ikke fikk svar



6,4% fikk ikke svar innen 5 minutter på første forsøk.
13,3% fikk verken svar på første eller andre forsøk



21,6% fikk ikke svar innen 5 minutter på første forsøk.
14,3% fikk verken svar på første eller andre forsøk.



20% ventet i 3 virkedager uten å få svar

Kundebehandleren

- Behovsavklaring
- Kompetanse og troverdighet
- Engasjement og formidlingsevne
- Evne til å finne løsning

«Jeg følte at jeg fikk gode og tydelige svar, og kundebehandler stilte relevante spørsmål. Jeg fikk tilbud om alternative løsninger og mye tilleggsinformasjon som hadde vært viktig i en reell situasjon.»

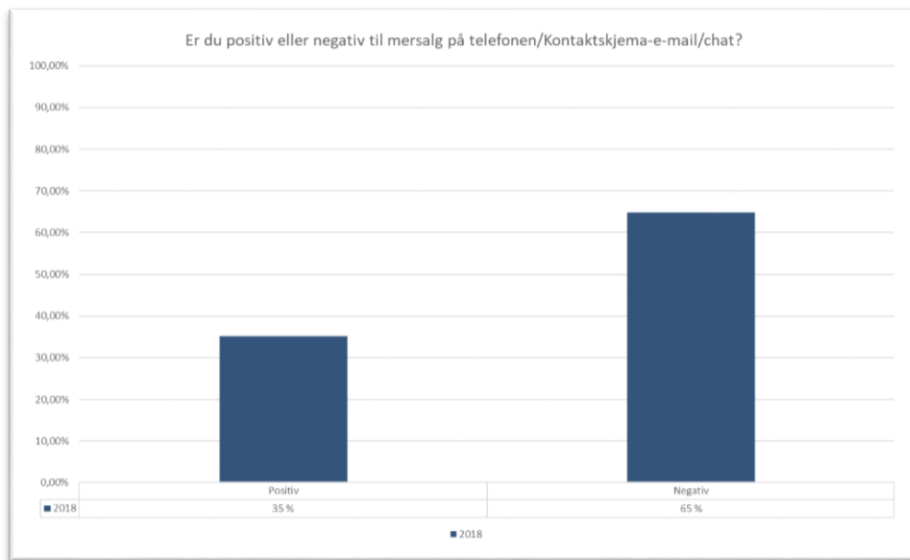
*«Kundebehandler sa "stopp, jeg må google det du spør om, du må snakke saktere". Så sa h*n "jeg vet ikke, og finner det ikke på google, vent litt" og ble borte i nesten 2 minutter.»*

Gode kundebehandlere er viktigst!

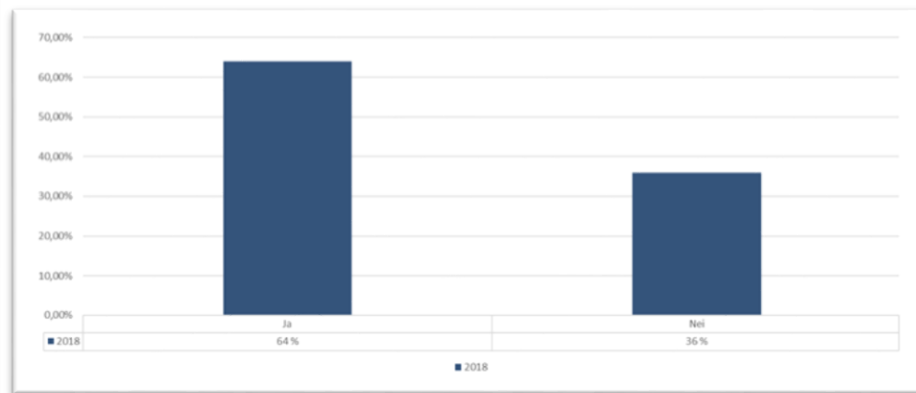
NR.	EGENSKAP	RESULTAT
1	Lytte og forstå	88%
2	Ventetid	85%
3	Behovsavklaring	84%
3	Gode løsninger	84%
5	Hyggelig innledning/mottak	74%
6	Åpningstider 16-19	68%
7	Tilgang på Chat	61%
8	Åpningstider 19-22	56%
9	Korrekt språk	55%
10	Tilgang på kontaktskjema	54%
11	Åpningstider i helgen	53%
12	Identifisering	44%
12	Tilleggsinformasjon	44%
14	Sosiale medier	34%

Ja til behovsbasert mersalg!

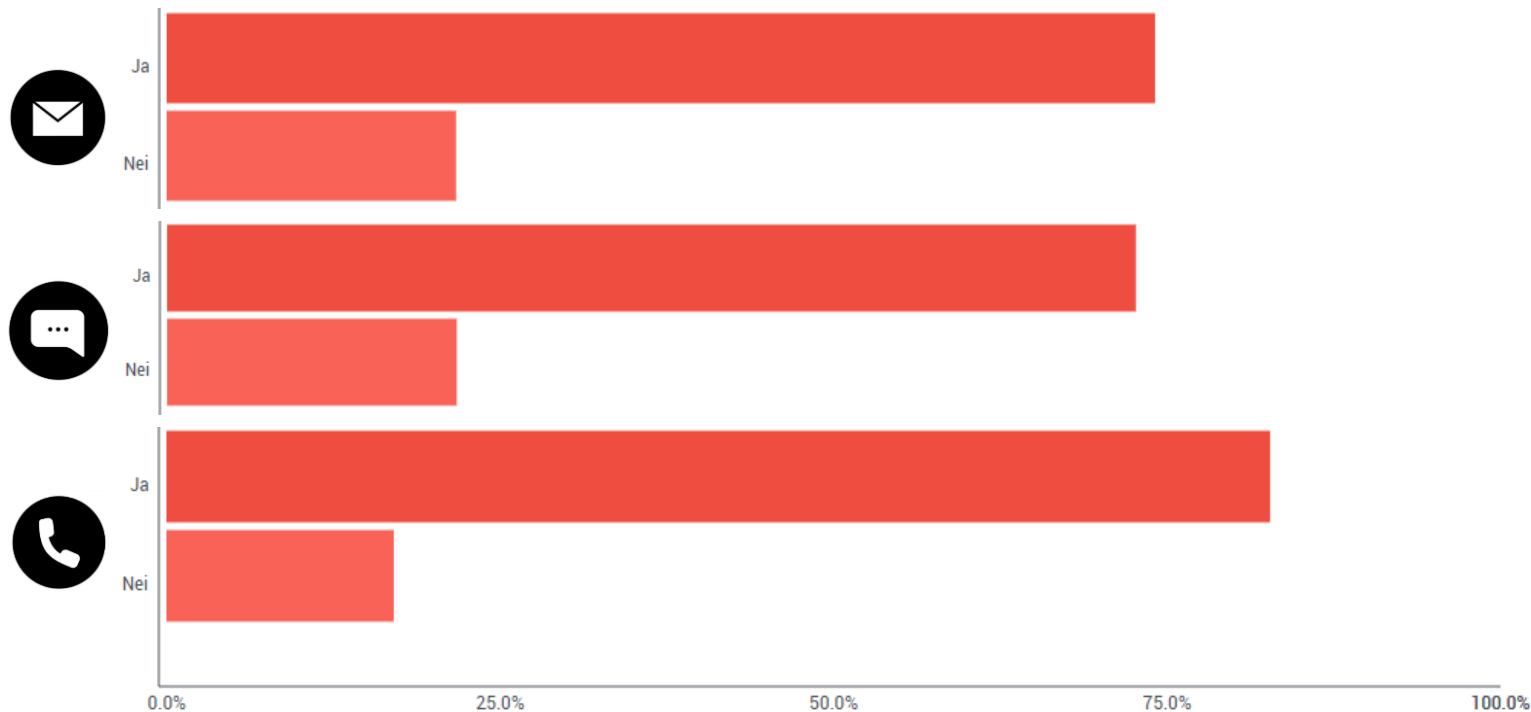
Er du positiv eller negativ til mersalg?



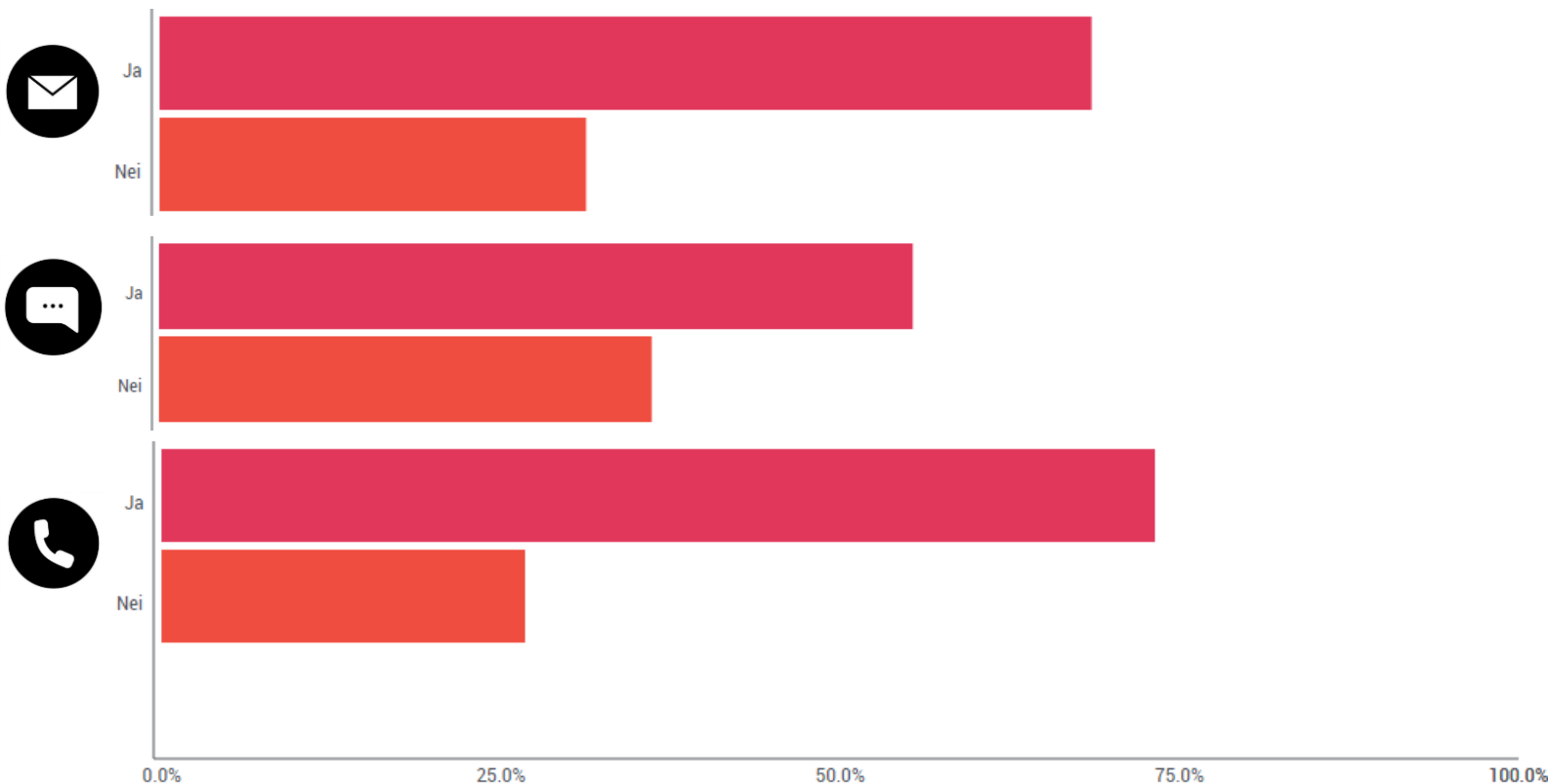
Ønsker du informasjon om tilleggstenester eller produkter som kundebehandler mener kan være relevant for deg?



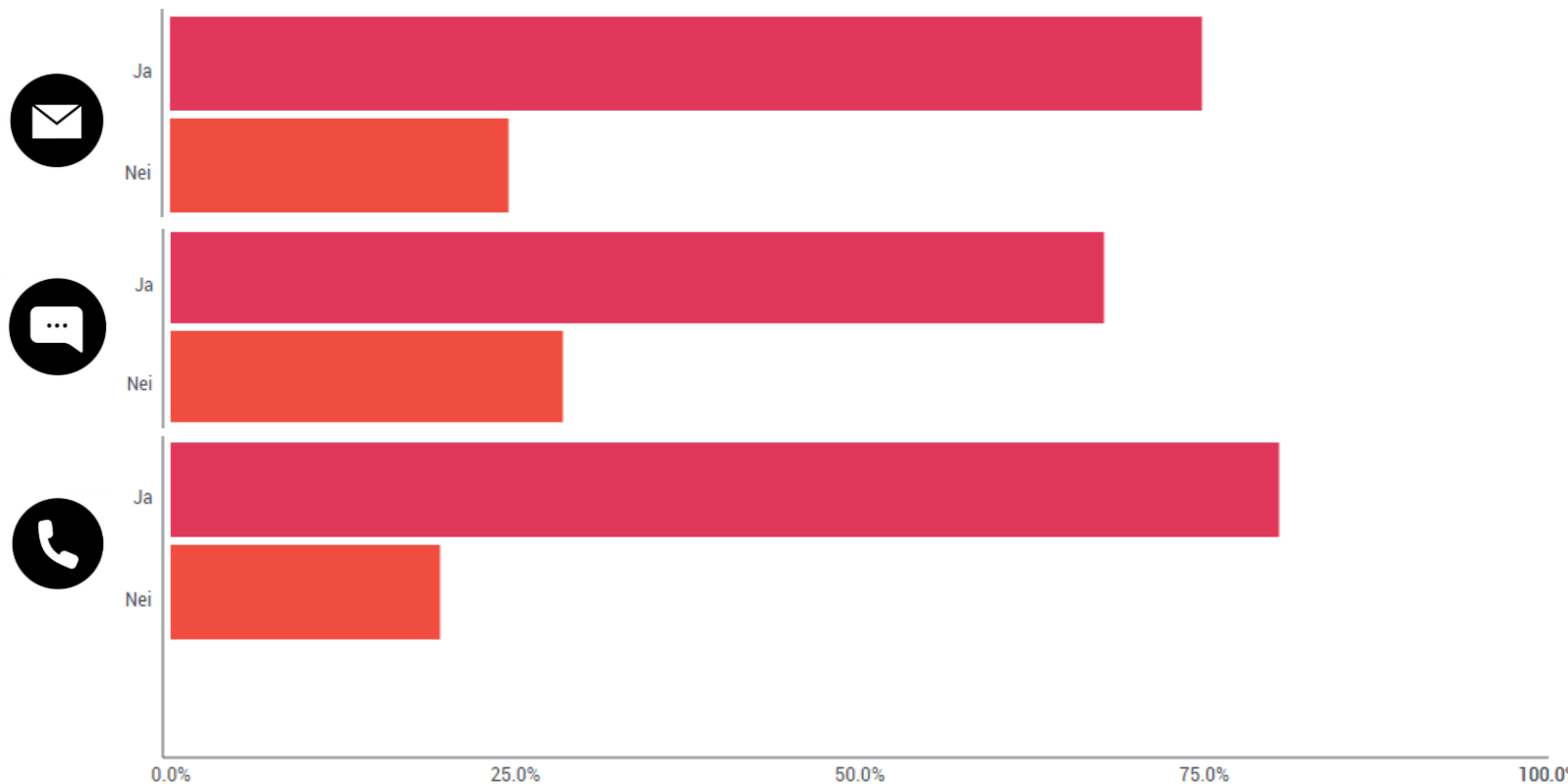
Forsto kundebehandleren behovet ditt?



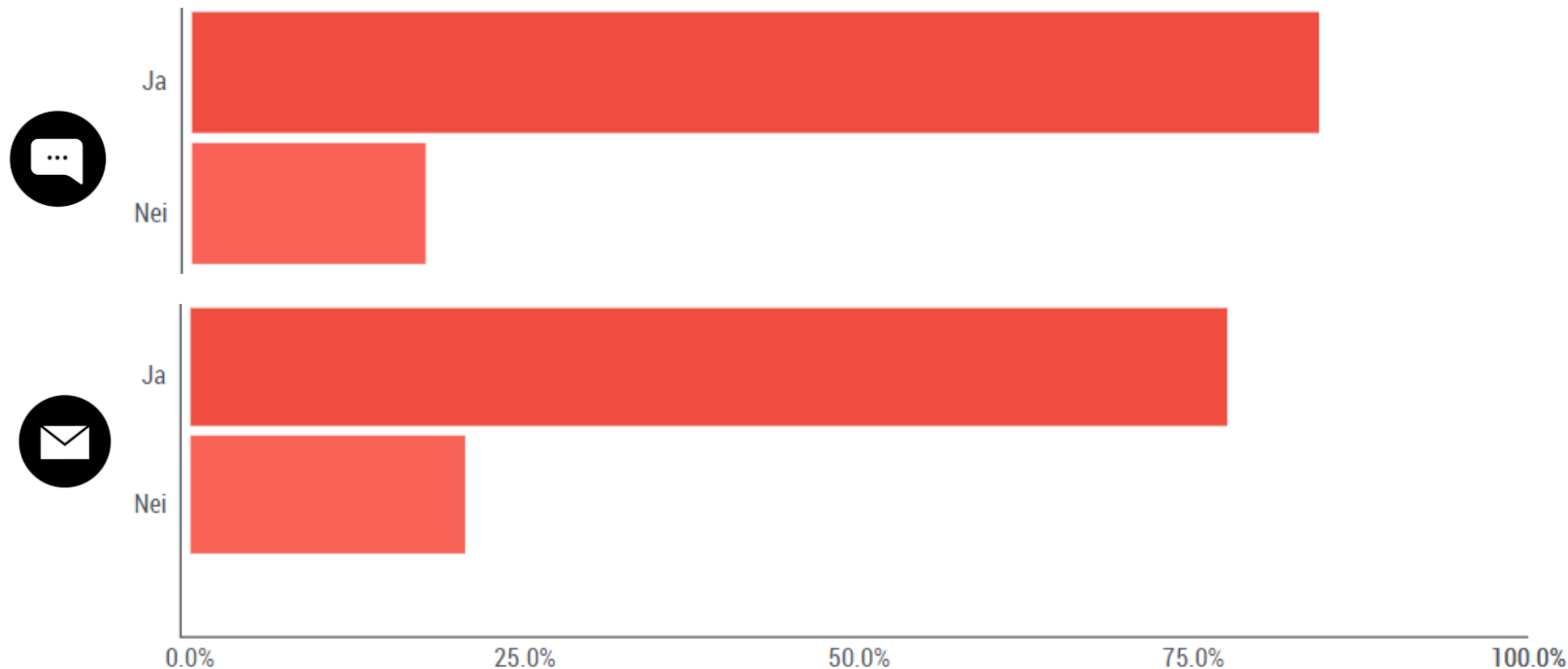
Opplevde du kundebehandleren som engasjert?



Opplevde du kundebehandleren som kompetent?



Skrev kundebehandleren godt og korrekt språk?



Totalinntrykk

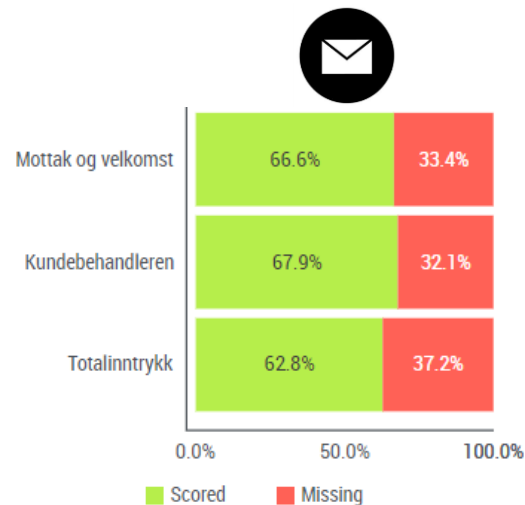
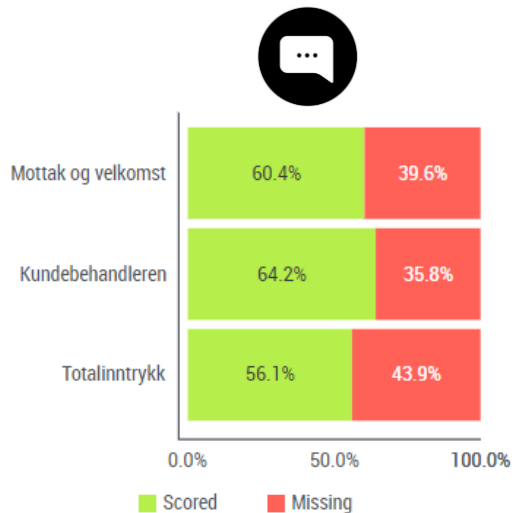
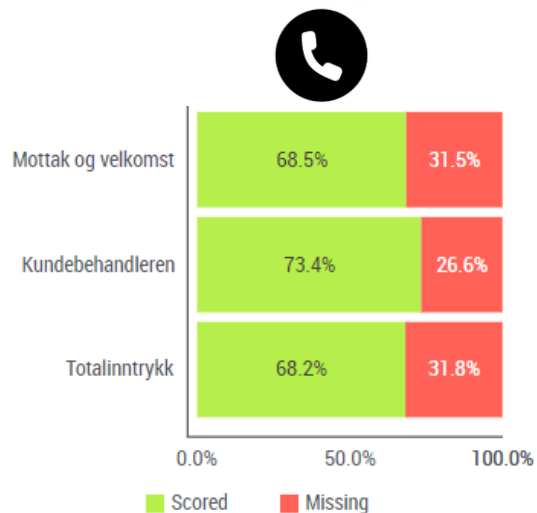
- Effektivitet
- Totalopplevelse

«Jeg fikk all informasjon jeg trengte uten å spørre mye.

Kundebehandleren hadde kontroll på samtalen, opplevelsen var personlig og positiv, og kundebehandleren fortalte naturlig om faget på en måte som var lett å forstå.»

«Dette var nedslående, med en robot og 100% mekaniske svar som ikke dekket mitt behov overhodet. Jeg fikk et veldig negativt inntrykk, og kommer ikke til å vurdere dette selskapet noe mer, eller anbefale dette for venner.»

Målt kundeopplevelse



5 råd til kundesenterlederen

1. Ikke tilby kontaktmåter som ikke blir besvart i tide.
2. Drill kundebehandlerne på å stille spørsmål til kundene.
3. Godt mersalg oppleves som god kundeservice.
4. Belønn entusiasme, engasjement og smil.
5. Sikre at kundebehandlerne forstår hensikten med jobben de gjør.

Topp 5 bransjer



1. Mobil
2. Åpen Klasse
3. Mat på nett
4. TV-distribusjon
5. Bilutleie



1. TV-distribusjon
2. Åpen Klasse
3. Mobil
4. Bredbånd
5. Veihjelp



1. Flyreise
2. Mobil
3. Cruise
4. Bilutleie
5. Reiseselskap



Erik Skjerve

Rådgiver

erik.skjerve@seeyou.no

Telefon: 92205625

SEEYOU
A PART OF RETAIL GROUP