



# «Best i test» Kundeserviceprisen 2018

**SEE YOU**  
A PART OF RETAIL GROUP

# Kundeserviceprisen – «Best i test»

1. Arrangert for 12. gang i 2018
2. 18 bransjer – 2 nye – **Mat på nett og Bilutleie**
3. 153 kundesentre er målt
4. 22 nye kundesentre i 2018
5. 3.825 henvendelser gjennomført fra 22. november - 22. mars

# Tidligere års vinnere



ÅR	SELSKAP	RESULTAT
2018	Chess og Get TV	89,1%
2017	Mester Grønn	95,9%
2016	Sunnmørsposten	94,8%
2015	Sector Alarm, Tele2 og Vitamail	92,3%
2014	Tyrkiareiser	94,6%
2013	Canal Digital Parabol	93,6%
2012	Ishavskraft	95,3%
2011	Sector Alarm	97,0%
2010	DFDS	96,1%
2009	Ventelo	86,7%
2008	NextGenTel	85,0%
2007	Chess	



Spesielt morsomt  
å stå her i år!

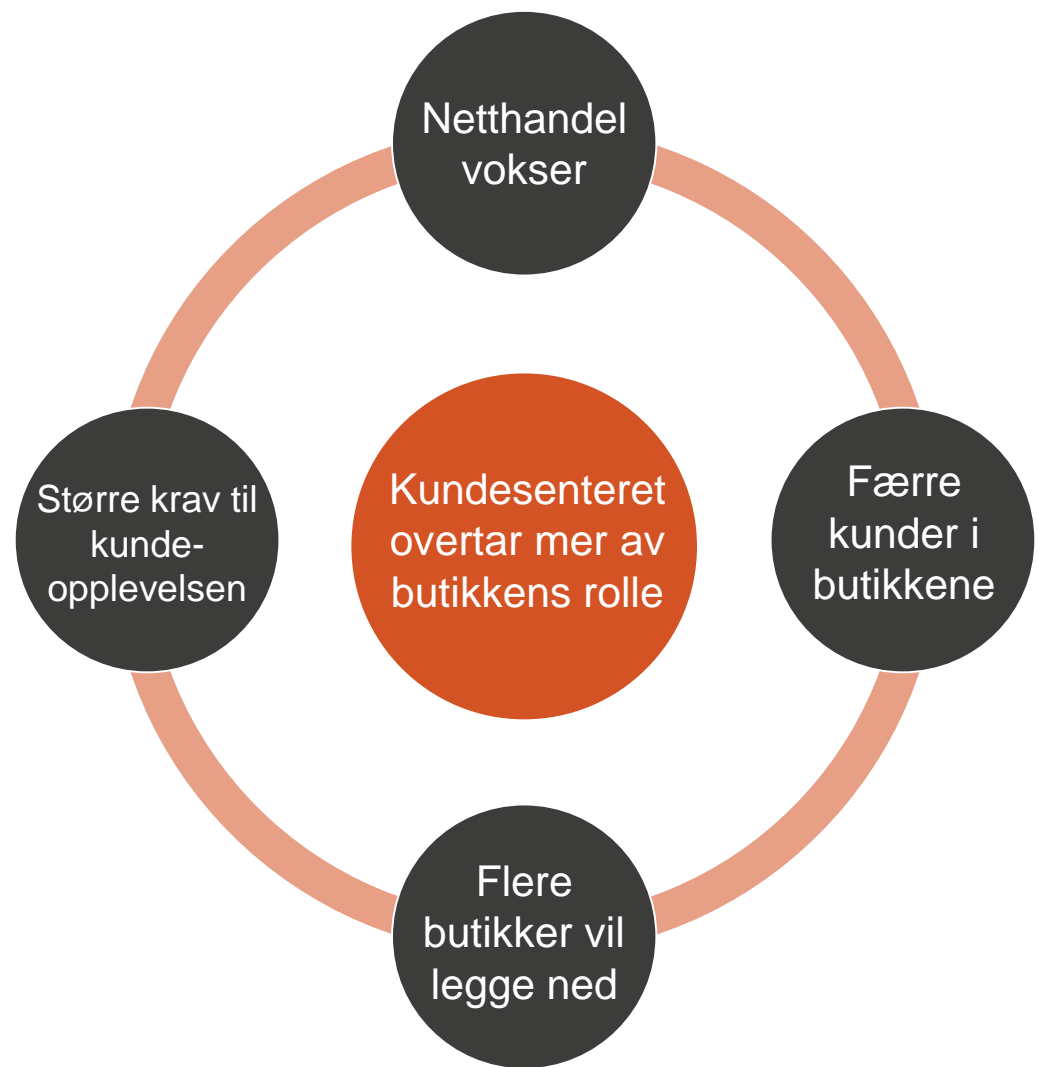
# Flere store endringer i 2018:



1. Telefon
2. Chat
3. Kontaktskjema/e-mail
4. Shopmetrics
5. Oppdatering av alle rollespill
6. Spredd alle henvendelser jevnt pr. uke

Vi sa det i fjor –  
og sier det igjen  
**Kundesenteret**  
er **NAVET** i mange selskaper og  
viktigere enn noen gang!

# Retail 2025!



# Hva oppdaget vi?

1. Store forskjeller på hvordan kontaktinformasjonen er presentert på nettsidene overfor kundene. Er de tydelige nok?
2. Alle har ikke alle 3 kanalene. Vi er i 2018.
3. Rutiner på svartid på Chat og Kontaktskjema/e-mail – stor variasjon. Utrolig viktig – er de innarbeidet!



# Hvorfor er det så mange som ikke kommer frem?

1. For liten kapasitet på kundesenteret?
2. Er man ikke gode nok til å «multitaske» mange samtaler samtidig?
3. Er man for opptatt av å skyve kundene over på selvbetjente plattformer?

# Hvorfor vinner kvinnelandslaget mesterskap?



EUROPEAN  
CHAMPION 2014



EHF EURO™  
2014  
WOMEN

**Fordi de er gode**

**Fordi de kan systemene**

**Fordi alle «går» i samme retning**

**De spiller etter samme mal!**

Vi har et ønske om at  
dere alle skal være gode!  
Er servicestandarene  
tydelige nok?

**Kan alle ansatte den**  
**og går i samme retning?**

# Utfordringen fremover:

- God nok kapasitet
- Nettsider og servicestandarder må være tydelige, kjent og kvalitetssikres!

# Kundeserviceprisen

Resultater 2018



**SEE YOU**  
A PART OF RETAIL GROUP

# AVIS



- |    |                   |     |                      |
|----|-------------------|-----|----------------------|
| 1. | Adresseavisen     | 9.  | Nordlys              |
| 2. | Aftenposten       | 10. | Oppland Arbeiderblad |
| 3. | Bergens Tidende   | 11. | Romerikes Blad       |
| 4. | Dagens Næringsliv | 12. | Stavanger Aftenblad  |
| 5. | Drammens Tidende  | 13. | Sunnmørsposten       |
| 6. | Finansavisen      | 14. | Trønder-Avisa        |
| 7. | Fædrelandsvennen  | 15. | Tønsbergs Blad       |
| 8. | Morgenbladet      |     |                      |

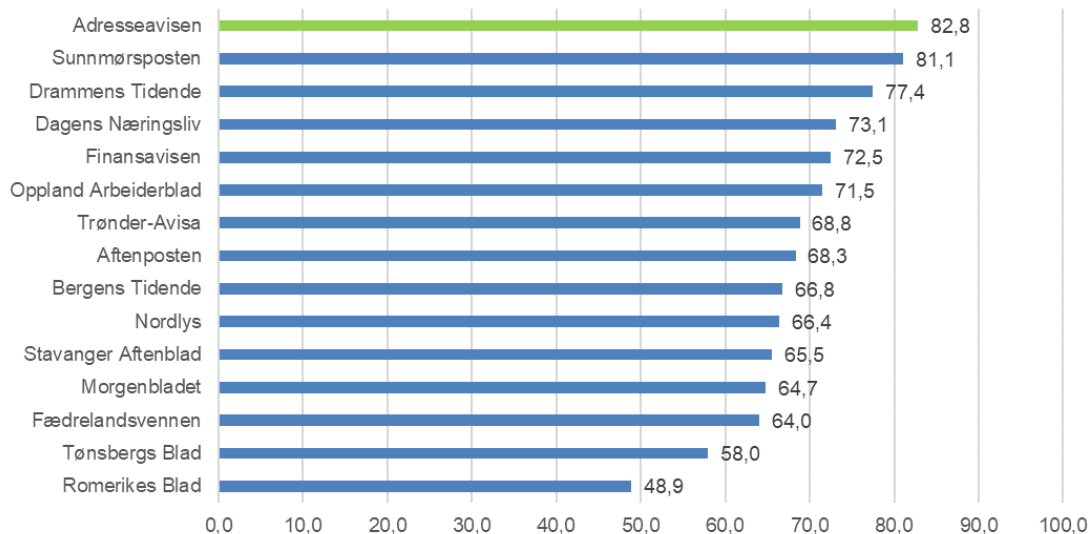
Og vinneren er...



Adressfeabisen



## Avis



«Best i test 2018»

Vi gratulerer

Adresseavisen

# BANK



- |    |                 |     |                  |
|----|-----------------|-----|------------------|
| 1. | BN Bank         | 6.  | Nordea           |
| 2. | Danske Bank     | 7.  | S°banken         |
| 3. | DNB Bank        | 8.  | Sparebanken Møre |
| 4. | Fana Sparebank  | 9.  | Sparebanken Vest |
| 5. | Gjensidige Bank | 10. | Storebrand Bank  |

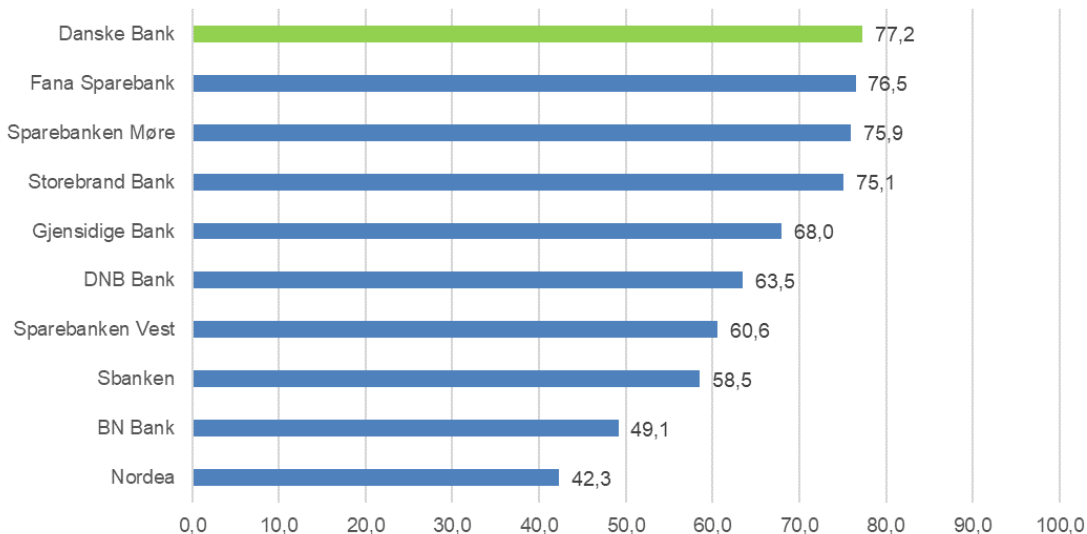
# Og vinneren er...



Danske

Bank

## Bank



«Best i test 2018»

Vi gratulerer

Danske Bank

# BILUTLEIE



1. Auto Europe
2. Avis
3. Budget
4. Europcar
5. Hertz
6. Rent-A-Wreck
7. Sixt

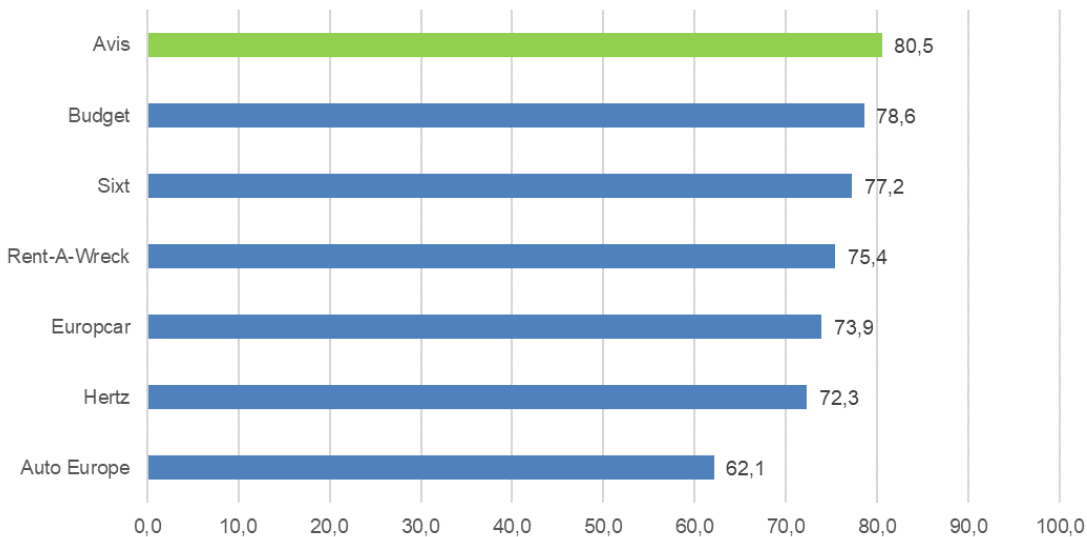
Og vinneren er...



**AVIS**®



### Bilutleie



«Best i test 2018»

Vi gratulerer

**AVIS**®

# BREDBÅND



- |    |                     |     |            |
|----|---------------------|-----|------------|
| 1. | Canal Digital Kabel | 6.  | Lyse       |
| 2. | Eidsiva Bredbånd    | 7.  | NextGenTel |
| 3. | GET                 | 8.  | Sognernett |
| 4. | HomeNet             | 9.  | Telenor    |
| 5. | Ice.net             | 10. | Telia      |

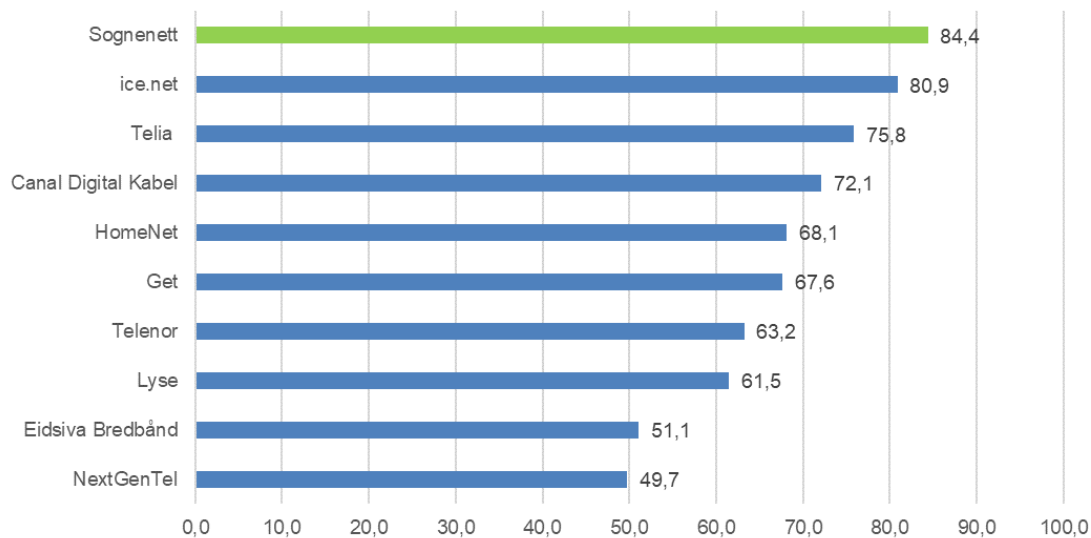


Og vinneren er...



 ***sognenett***

## Bredbånd



«Best i test 2018»

Vi gratulerer

 ***sognenett***

# CRUISE

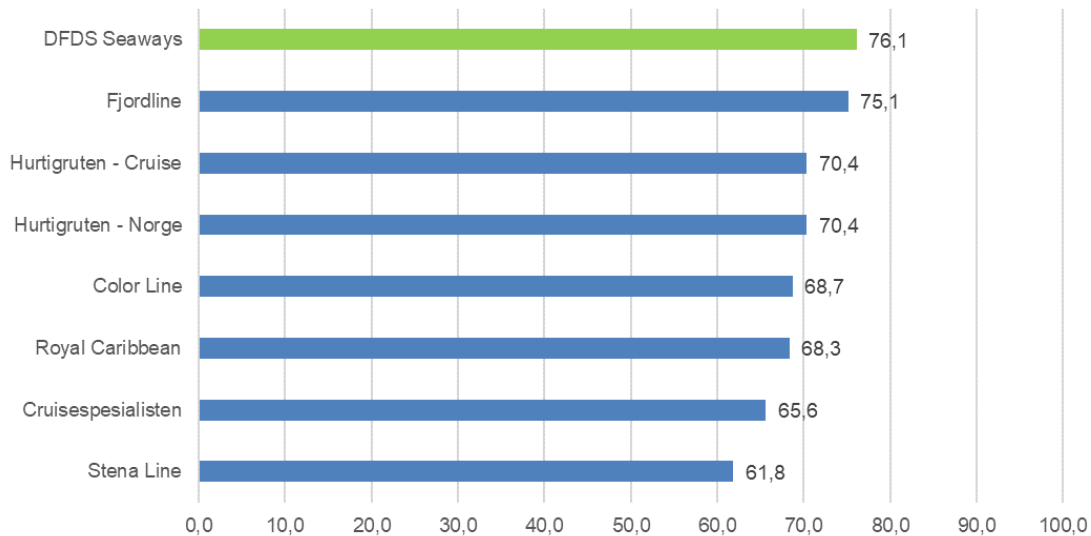


1. Color Line
2. Cruisespesialisten
3. DFDS Seaways
4. Fjordline
5. Hurtigruten – Cruise
6. Hurtigruten – Norge
7. Royal Caribbean
8. Stena Line

Og vinneren er...



## Cruise



# «Best i test 2018»

Vi gratulerer



# ELEKTRO



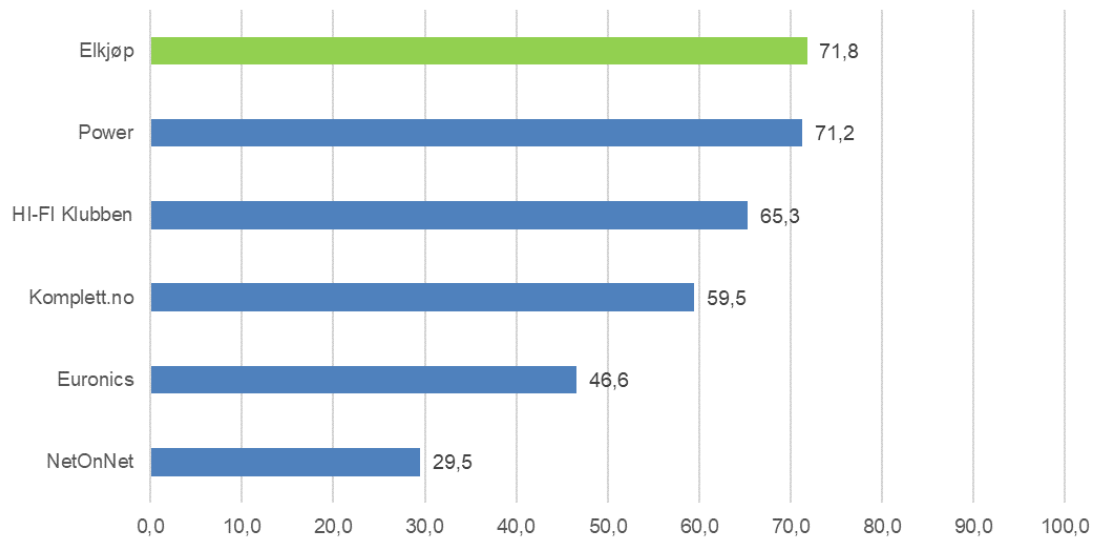
1. Elkjøp
2. Euronics
3. HI-FI Klubben
4. Komplettno
5. NetOnNet
6. Power

Og vinneren er...





## Elektro



«Best i test 2018»

Vi gratulerer





# ENERGI



1. Eidsiva Energi
2. Fjordkraft
3. Gudbrandsdal Energi
4. Hafslund
5. Ishavskraft
6. Kraftriket
7. LOS
8. Lyse Energi
9. Nord Østerdal Kraftlag
10. Norges Energi
11. NTE
12. Smartenergi
13. Trønderenergi
14. Tussa

Og vinneren er...

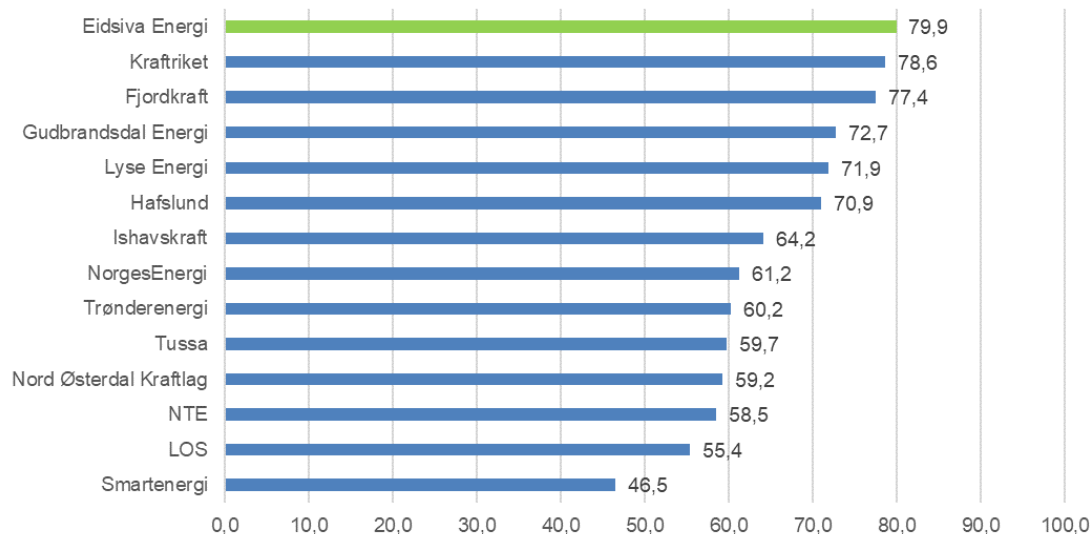


Eidsiva 

The logo for Eidsiva, featuring a stylized flower or sunburst design composed of multiple overlapping petals in shades of blue and green.



## Energi



«Best i test 2018»

Vi gratulerer

**Eidsiva** 

# FLYREISE



1. KLM
2. Norwegian
3. SAS
4. Widerøe

Og vinneren er...

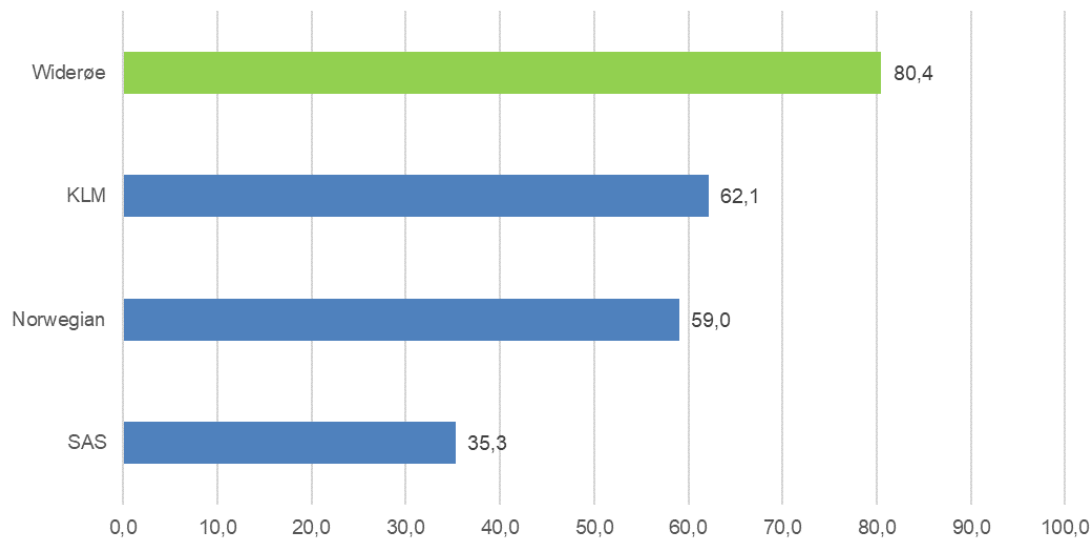


widerøe

The logo features a stylized green bird in flight above the word 'widerøe' in a bold, dark green, sans-serif font.



### Flyreise



«Best i test 2018»

Vi gratulerer



# FORSIKRING



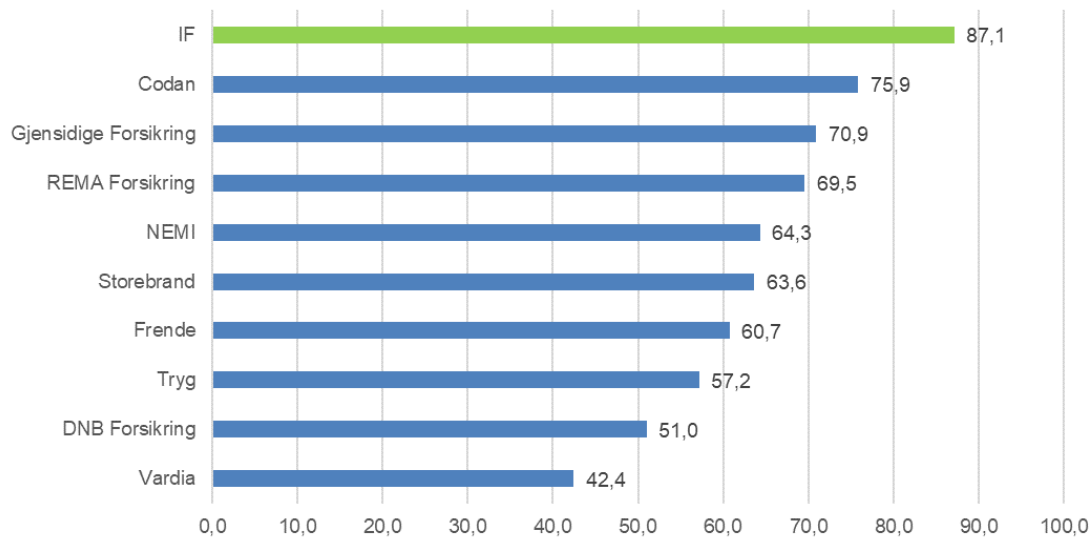
1. IF
2. Codan
3. DNB Forsikring
4. Frende
5. Gjensidige Forsikring
6. NEMI
7. REMA Forsikring
8. Storebrand
9. Tryg
10. Vardia

# Og vinneren er...





## Forsikring



«Best i test 2018»

Vi gratulerer



# MAT PÅ NETT



1. Adams Matkasse
2. Godt levert
3. Handleriet
4. Kolonial.no
5. Kolonihagen
6. Matsmart
7. Meny.no
8. Morgenlevering.no

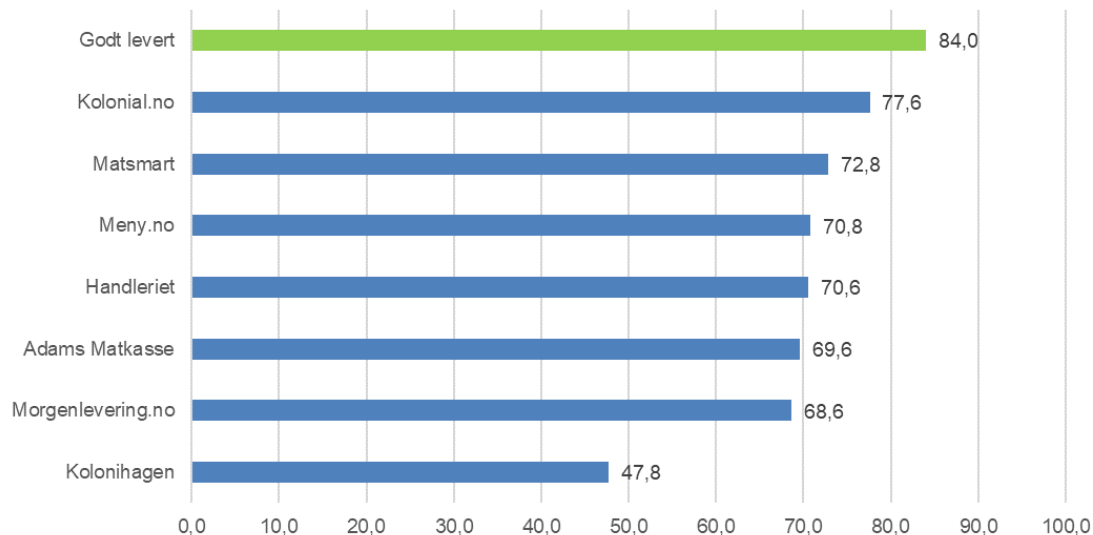
Og vinneren er...



*Godtlevvert*



## Mat på nett



«Best i test 2018»

Vi gratulerer

*Godt levert*

# MOBIL



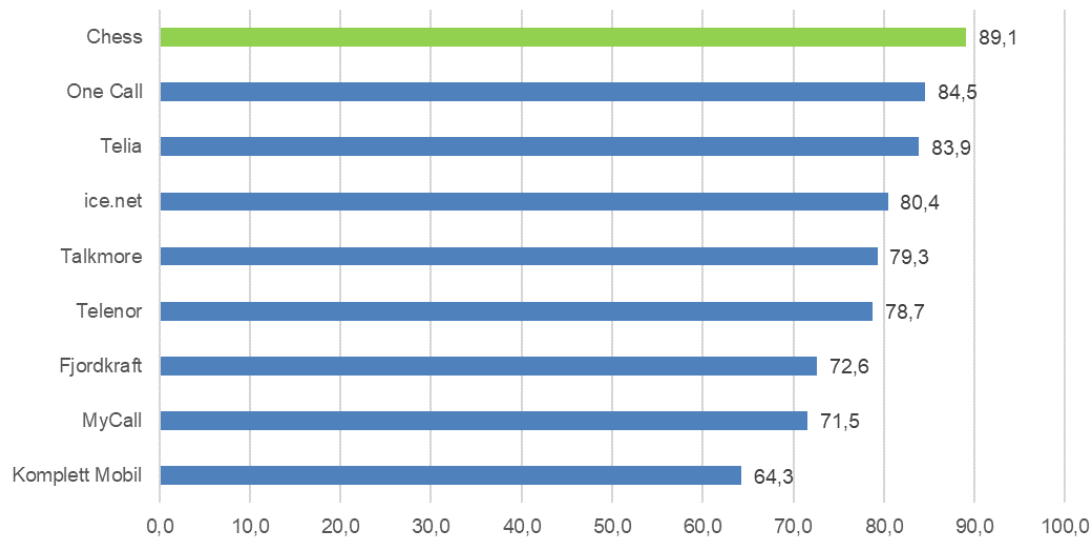
- |                  |             |
|------------------|-------------|
| 1. Chess         | 6. One Call |
| 2. Fjordkraft    | 7. Talkmore |
| 3. Ice.net       | 8. Telenor  |
| 4. Komplet Mobil | 9. Telia    |
| 5. MyCall        |             |

Og vinneren er...



**Chess**

## Mobil



«Best i test 2018»

Vi gratulerer



# OFFENTLIG



1. Arbeidstilsynet
2. Brønnøysundregistrene
3. Forbrukerrådet
4. HELFO
5. Husbanken
6. Lånekassen
7. NAV
8. Oslo Kommune – Barnehage
9. Skatteetaten
10. Statens Innkrevingsentral
11. Statens Pensjonskasse
12. Statens Vegvesen
13. Tolletaten
14. UDI

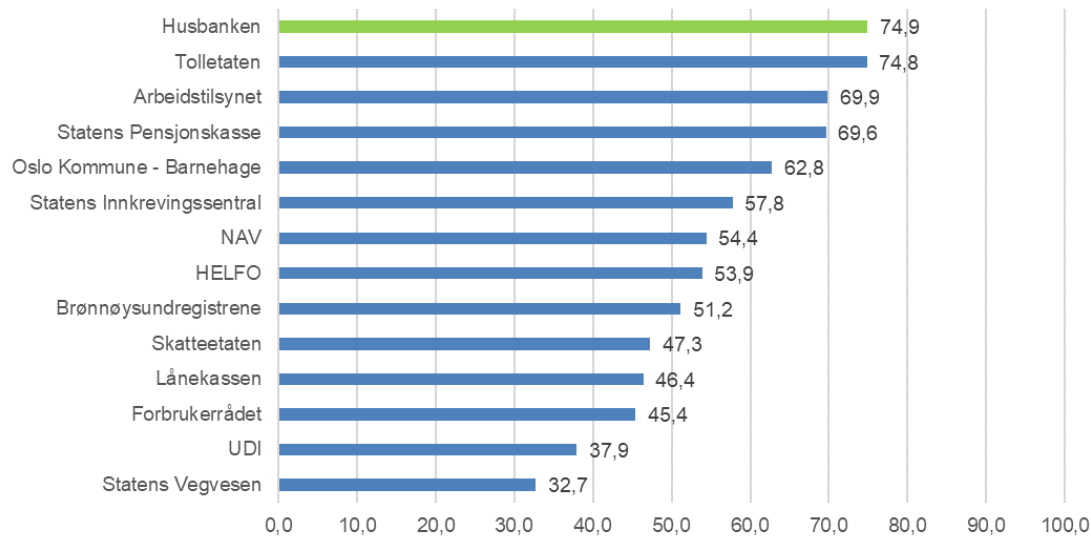


# Og vinneren er...



# Husbanken

## Offentlig



## «Best i test 2018»

Vi gratulerer



# Husbanken

# REISESELSKAP

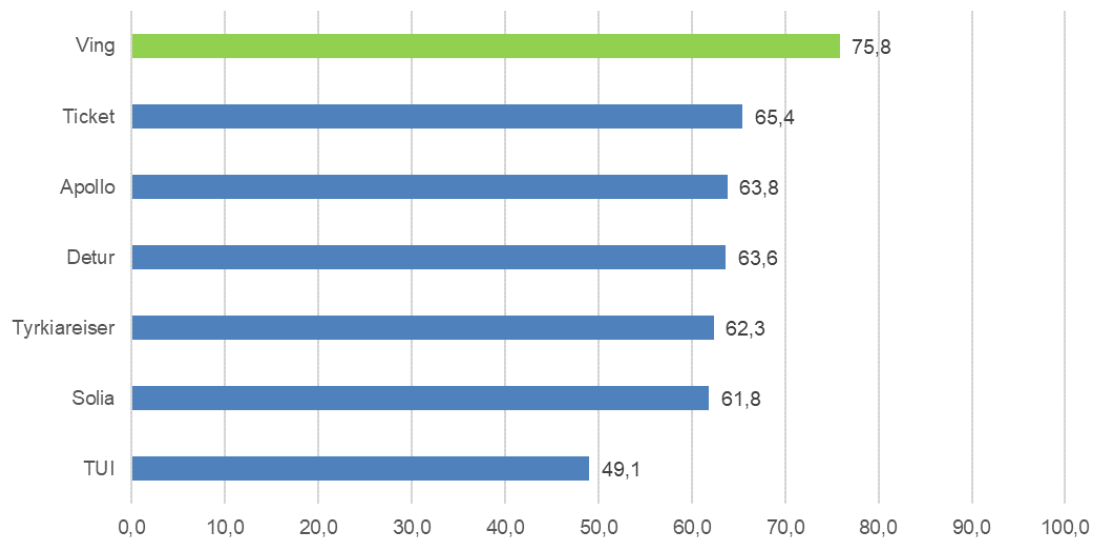


1. Apollo
2. Detur
3. Solia
4. Ticket
5. TUI
6. Tyrkiareiser
7. Ving

# Og vinneren er...



## Reiseselskap



«Best i test 2018»

Vi gratulerer



# SIKKERHET

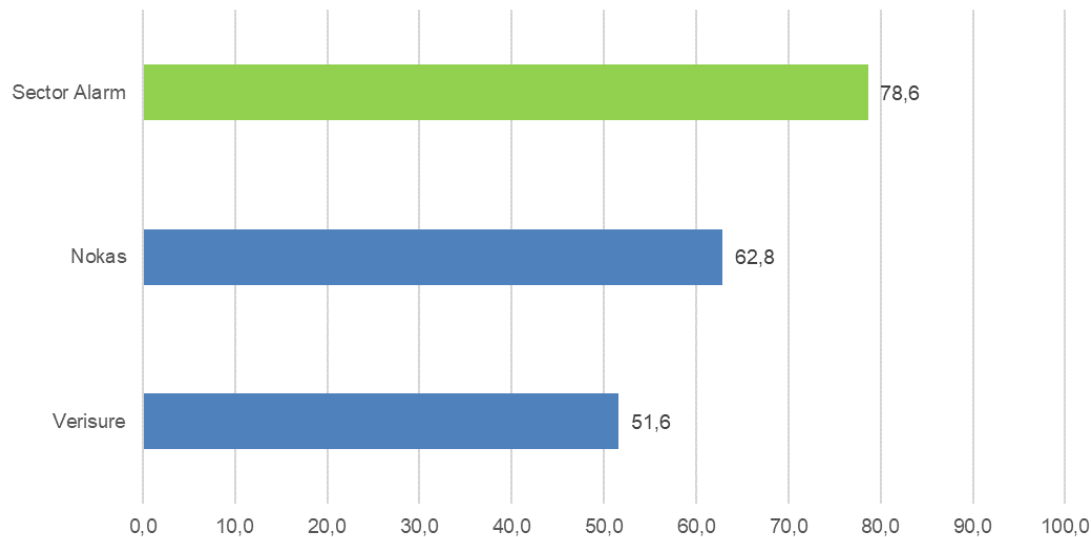


1. Nokas
2. Sector Alarm
3. Verisure

# Og vinneren er...



## Sikkerhet



«Best i test 2018»

Vi gratulerer





# TRANSPORT OG LOGISTIKK



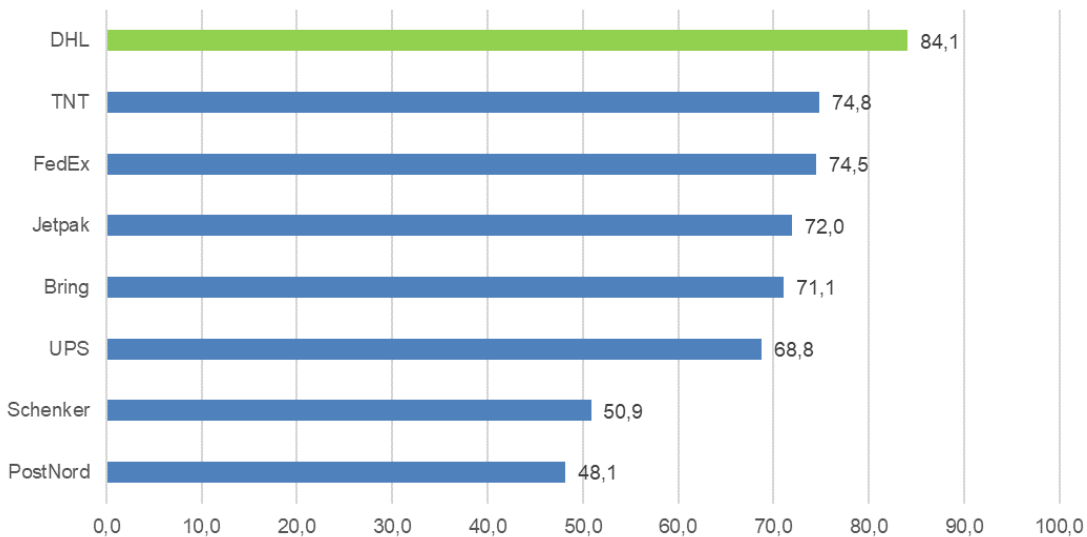
- |    |        |    |          |
|----|--------|----|----------|
| 1. | Bring  | 5. | PostNord |
| 2. | DHL    | 6. | Schenker |
| 3. | FedEx  | 7. | TNT      |
| 4. | Jetpak | 8. | UPS      |

# Og vinneren er...





## Transport & Logistikk



# «Best i test 2018»

Vi gratulerer



# TV



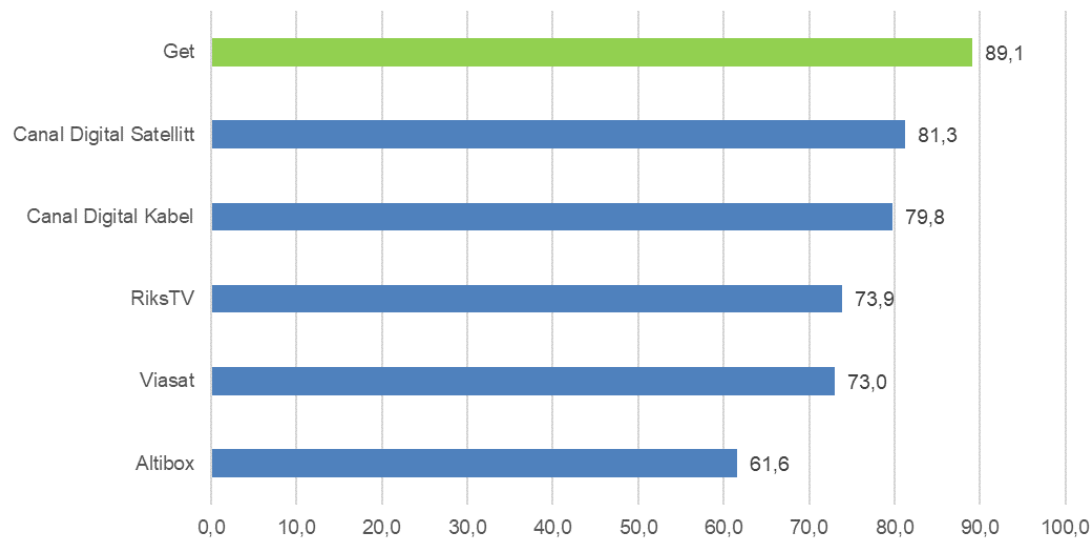
1. Altibox
2. Canal Digital Kabel
3. Canal Digital Satellitt
4. GET
5. RiksTV
6. Viasat

# Og vinneren er...



# Q&A

## TV



«Best i test 2018»

Vi gratulerer



Get

# VEIHJELP



1. Falck
2. NAF
3. Viking Redningstjeneste

# Og vinneren er...



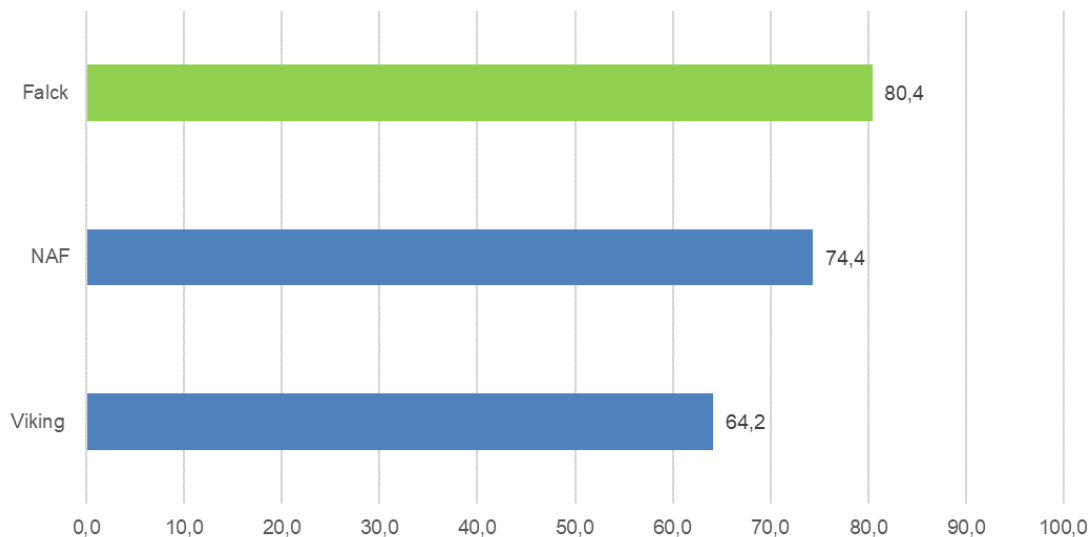
---

# Falck

---



## Veihjelp



«Best i test 2018»

Vi gratulerer



**Falck**

# ÅPEN KLASSE



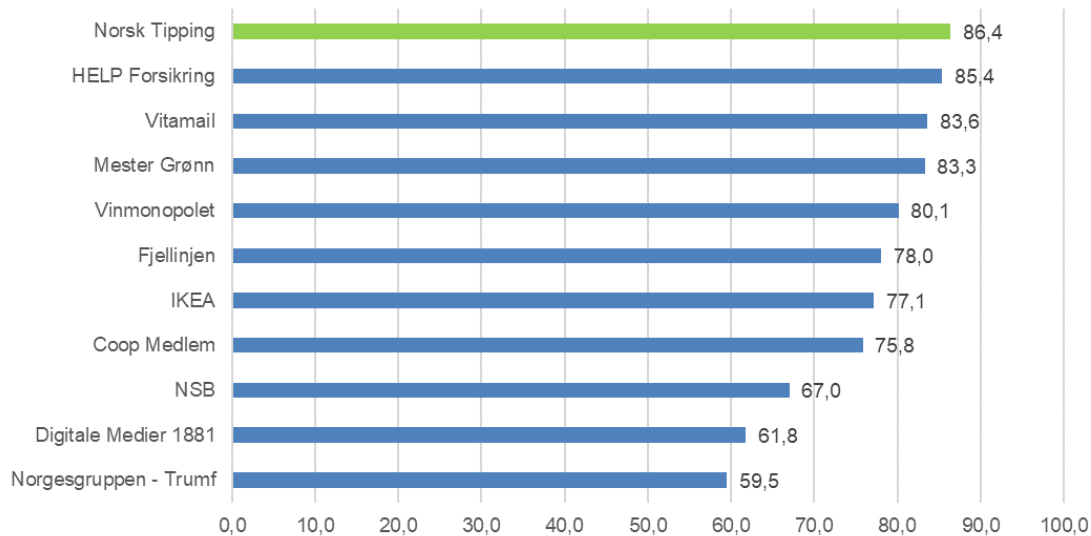
- |                         |                           |
|-------------------------|---------------------------|
| 1. IKEA                 | 7. HELP Forsikring        |
| 2. Vinmonopolet         | 8. Mester Grønn           |
| 3. NSB                  | 9. Norsk Tipping          |
| 4. Fjellinjen           | 10. Norgesgruppen – Trumf |
| 5. Vitamail             |                           |
| 6. Digitale Medier 1881 | 11. Coop Medlem           |

# Og vinneren er...



# NORSK TIPPING

## Åpen klasse



# «Best i test 2018»

Vi gratulerer





«Best i test» 2018, er 2 kundesentre med høyest totalscore oppnådd blant 153 kundesentre på tvers av 18 bransjer.

## **VINNERNE UTMERKET SEG MED FØLGENDE:**

- Høy score på alle 3 områdene
- Man er spesielt gode i dialogen med kunden og avdekker behov og kommer med gode løsninger
- Effektive samtaler og svært fornøyde kunder

# Sitater om vinnerne



## Vinner 1

1. Totalinntrykket av denne kundeopplevelsen er veldig bra. Engasjert kundebehandler som var lett og hyggelig å prate med.
2. Totalt en god og positiv kundeopplevelse. Fikk et tilbud som jeg opplevde som skreddersydd og med god rabatt. Kundebehandler var effektiv og profesjonell, men allikevel personlig og engasjert.
3. Jeg fikk et svært godt totalinntrykk av denne kundeopplevelsen. Det var positivt å få svar samme virkedag. Kundebehandler var hyggelig og imøtekommende og svarte på en måte som var lett å forstå. Kundebehandler hadde en hyggelig avskjedshilsen.

## Vinner 2

1. Den andre kundebehandleren jeg pratet med var svært hyggelig, og var kompetent og flink. Jeg fikk svar på alt jeg lurte på, og det var god flyt i samtalen.
2. Kundebehandleren var veldig hyggelig og var flink til å svare på alle spørsmålene mine. Omsider så tok kundebehandleren styringen på samtalen og prøvde å finne gode løsninger for problemstillingen min. Det er også verdt å nevne at kundebehandleren var usedvanlig flink, flink til å yte god service.
3. Denne selgeren var spå hyggelig og positiv innstilt at det var en fryd å snakke med vedkommende. Selgeren var veldig engasjert i å hjelpe meg som kunde, og prøvde å forklare ting så enkelt som mulig slik at jeg kunne forstå.

# Vinnere av Kundeserviceprisen «Best i test» 2018



**Score - 89,1 %**





# Reidar Skorpen

*Daglig leder / GM*

*reidar.skorpen@seeyou.no*

*Telefon: 9052 1641*

**SEE YOU**  
A PART OF RETAIL GROUP