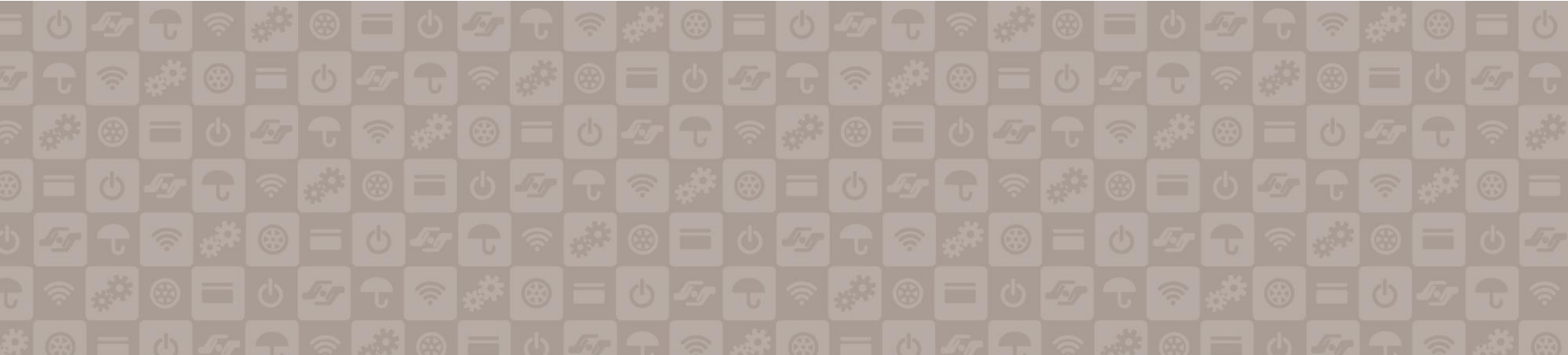




EPSI RATING

Nordmenn og klager 2016

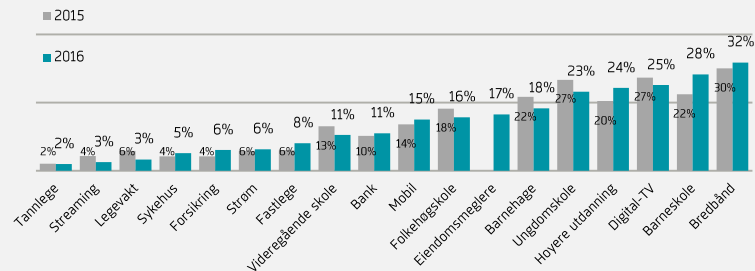
April 2017



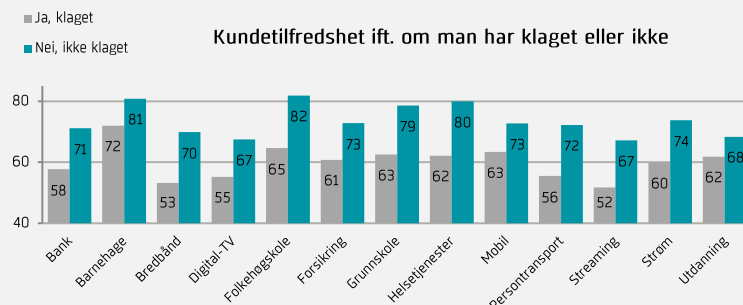
Privatmarked

- Klageandelen varierer fra bransje til bransje
- Flest klager i bredbåndbransjen, færrest klager hos tannlegene
- Samlet sett så er det en viss tilbakegang i antall klager
- Menn og kvinner klager omtrent like mye, mens analysen viser at yngre kunder klager oftere enn de eldre.
- Studien viser en tydelig forskjell i kundetilfredsheten mellom kunder som har klaget og kunder som ikke har klaget
- I de tilfellene der kundeforholdet fungerer problemfritt så er kundene ganske godt tilfreds, mens det ikke overaskende er tydelig at problemer og klager driver kundetilfredsheten ned,- og da særlig i de tilfellene der leverandørene ikke evner å håndtere klagen på en god måte.
- I flertallet av bransjene så opplevde kundene at deres klager ble håndtert dårligere enn i 2015.
- Rask klagehåndtering er særdeles viktig for å unngå at klagende kunder blir misfornøyde

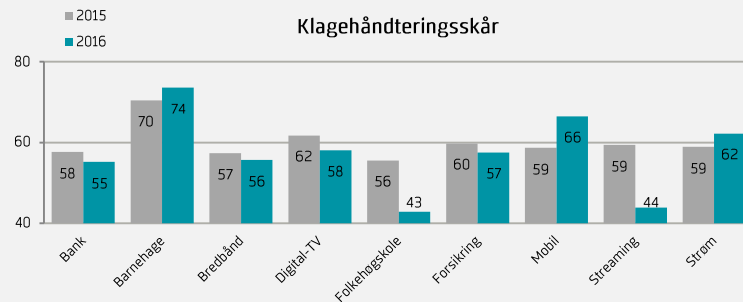
Andel kunder som har klaget



Kundetilfredshet ift. om man har klaget eller ikke



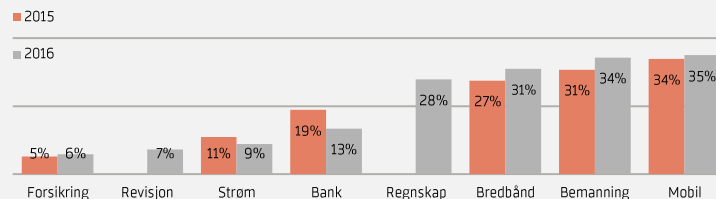
Klagehåndteringsskår



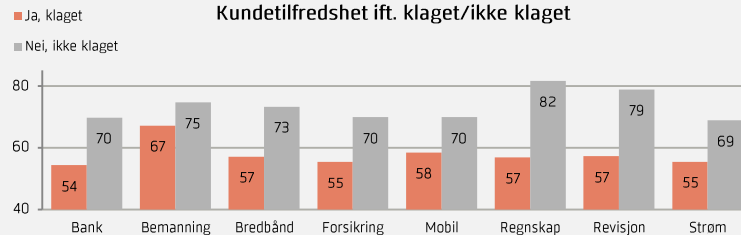
Bedriftsmarked

- Som i privatmarkedet så varierer klageandelen en hel del fra bransje til bransje.
- Analysen viser at bedrifter relativt sett klager mest på mobiltelefoni, mens skadeforsikring har færrest klager.
- Samlet sett så viser studien en viss økning i antall klager
- De større bedriftene klager oftere enn de små, men de er også mer tilfredse med måten klagenes deres håndteres
- Også i bedriftsmarkedet så er det en tydelig forskjell i kundetilfredsheten mellom kunder som har klaget til sin leverandør og kunder som ikke har gjort det.
- Med unntak av bemanningsbransjen så ligger kundetilfredsheten blant klagende kunder stabilt under 60 (noe som er lavt)
- Kvaliteten på klagehåndteringen i bedriftsmarkedet er omtrent lik det den var i 2015.
- Bemanningsbransjen er fortsatt suverene på det å håndtere klager.

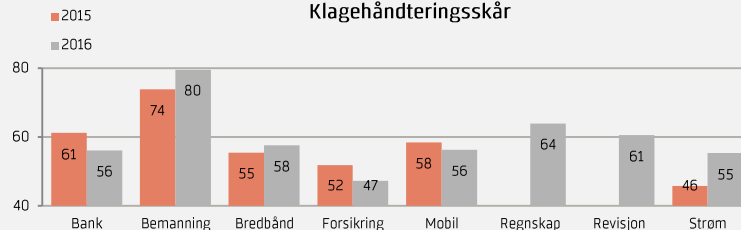
Andel kunder som har klaget



Kundetilfredshet ift. klaget/ikke klaget



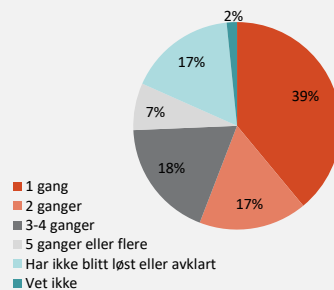
Klagehåndteringsskår



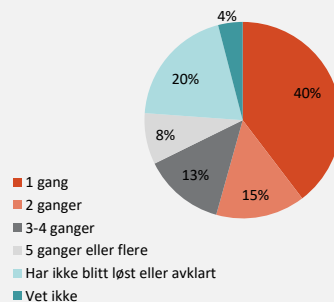
Klagehåndterings innflytelse på kundeopplevelsen

- Ca 40% av klagen både i privat og bedriftsmarkedet blir håndtert ved første gangs kontakt, og håndteringen vurderes som særdeles god (indeksverdi 80+)
- I tilfeller der klagen løses relativt raskt, så viser analysen at KT'ien holder seg på et akseptabelt nivå (indeksverdi 60+).
- Opplevelsen av klagehåndteringen og KT'ien faller i takt med antall ganger kunden har måttet kontakte leverandøren for å få løst problemet.
- Totalt sett så viser analysen at ca hver femte klage er uløst.

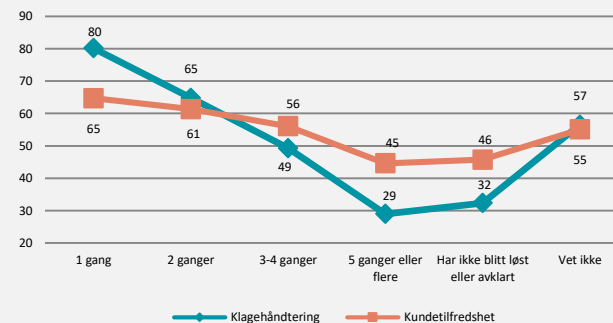
Antall ganger kunden måtte ta kontakt for å få løst klagen



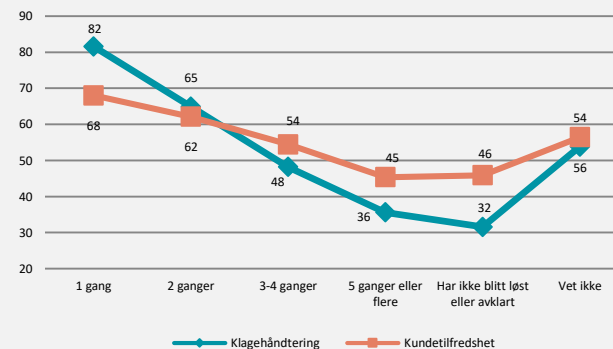
Antall ganger kunden måtte ta kontakt for å få løst klagen



PM



BM



Ta gjerne kontakt med oss i EPSI Rating for flere detaljer og informasjon, eller for å diskutere hvordan vi kan hjelpe din bedrift med å fokusere på hva som er viktig for dine kunder:

<http://www.epsi-norway.org/kontakt-oss/>

