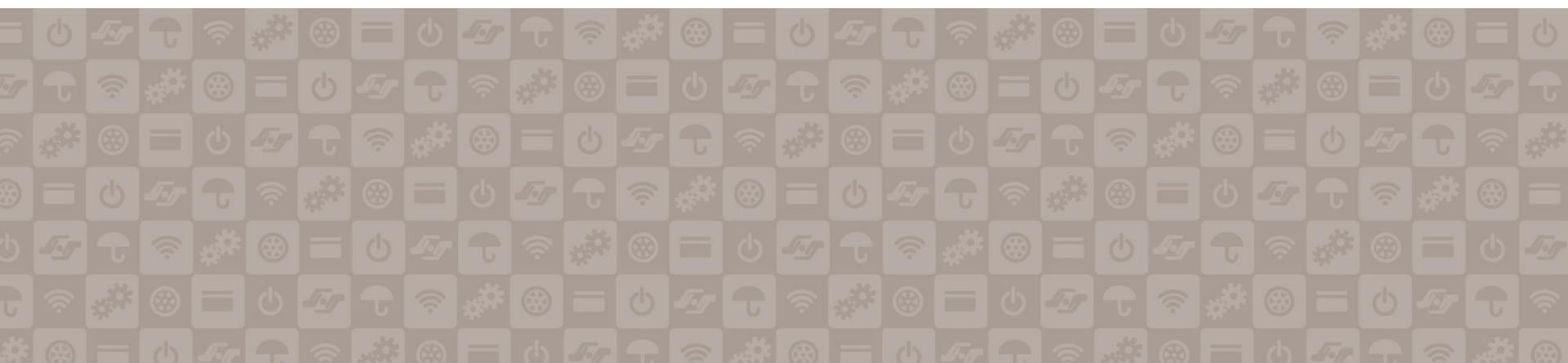




## EPSI RATING

# Et sammendrag av våre kundetilfredshetsstudier 2015

Mars 2016



## KTI-resultater per selskap - Privatmarked

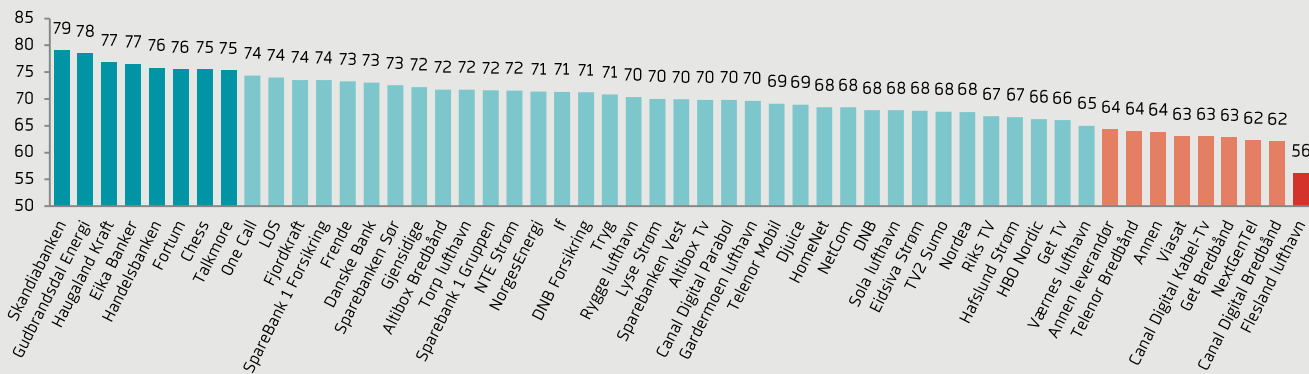
Det er gjennomført 13.000 kundeintervjuer per telefon i 2015

Indeksverdier på +75 er meget bra, tall under 60 er dårlig

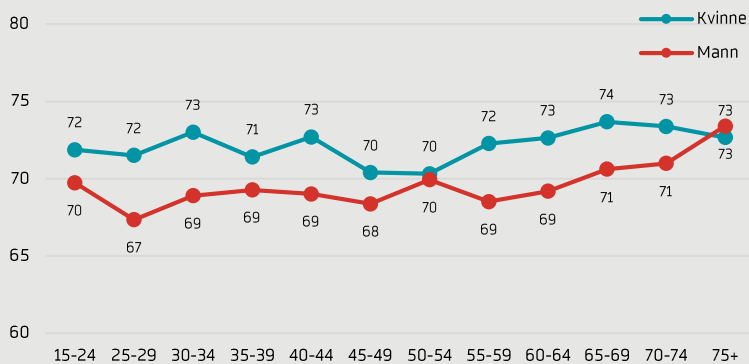
Kvinner er jevnt over mer tilfreds enn menn

Samlet sett en styrket kundeopplevelse over de siste 3 målingene

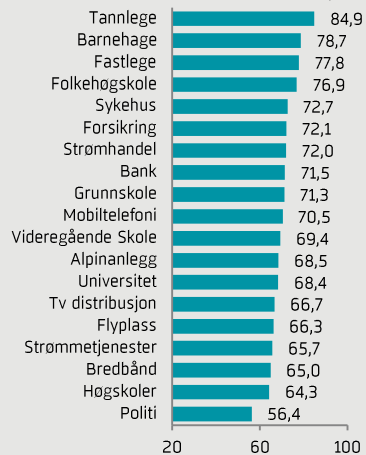
Lojaliteten til kundene viser derimot en tilbakegang fra 2014



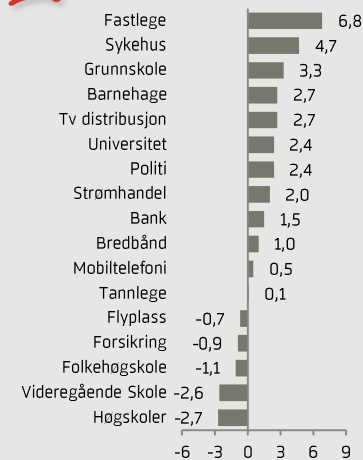
### Kundetilfredshet ift alder og kjønn



### Kundetilfredshetsoversikt '15 (Privat)



### Utviklingen 2013 - 2015



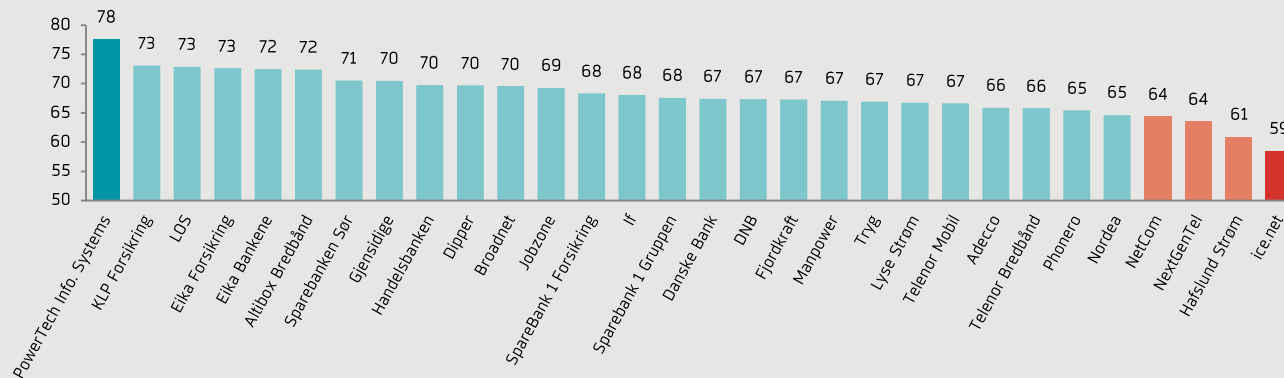
## KTI-resultater per selskap - Bedriftsmarked

6.500 kundeintervjuer per telefon med små og store bedrifter i 2015

Indeksverdier på +75 er meget bra, tall under 60 er dårlig

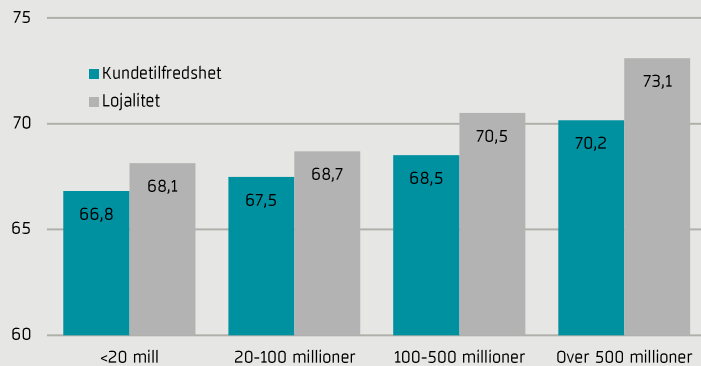
Over de tre siste målingene så går enkelte bransjer frem mens andre går tilbake.

Større bedrifter er i snitt både mer tilfredse og lojale enn mindre bedrifter

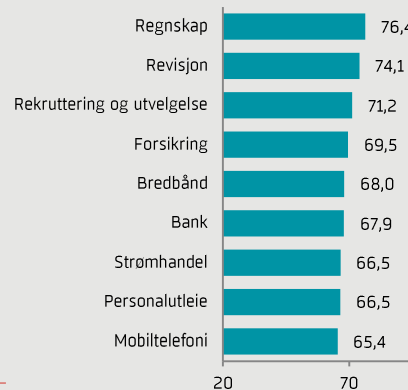


\* Utvikling fra 2014

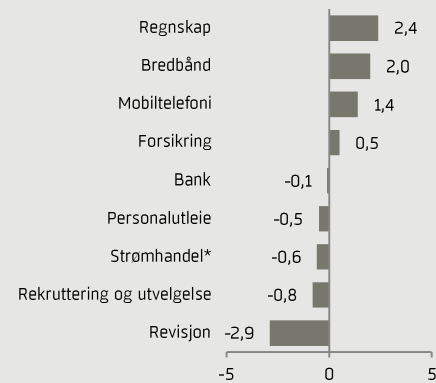
### KTI og lojalitet ift omsetning



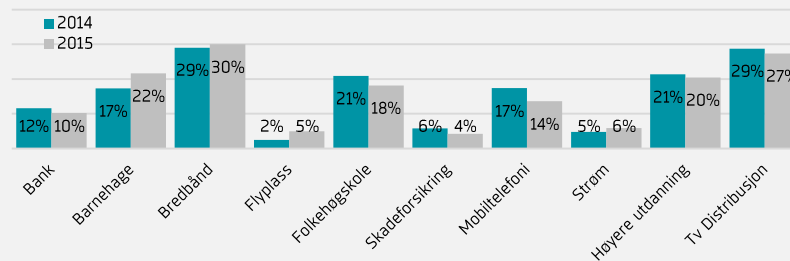
### Kundetilfredshetsoversikt '15 (Bedrift)



### Utviklingen 2013 - 2015



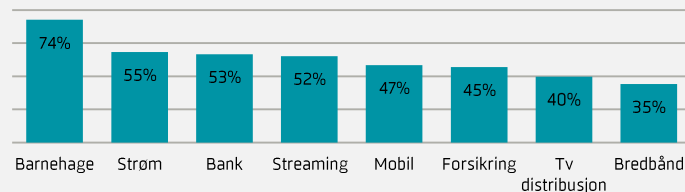
Andel kunder som har klaget



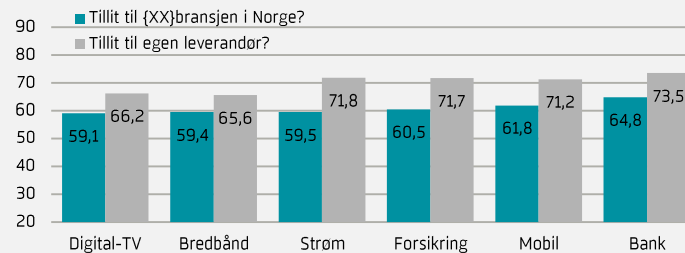
## De gode kundeopplevelsene skapes i selskaper hvor:

- Man tar kontroll over kundereisen
- Ledelsen etterspør og setter tydelige mål for kundetilfredsheten
- Det er enkelt å være kunde.
- Det bygges opp ambisiøse men oppnåelige forventninger ute hos kundene
- De ansatte er i stand til å levere i forhold til målene
- Kjerneproduktet er velfungerende og det holdes et høyt servicenivå
- ..og kombinerer dette med rett pris og et godt omdømme

Andel "Ja, det er svært enkelt å være kunde"



Tillit



Lykke til med å skape gode kundeopplevelser  
i året som kommer!

Ta gjerne kontakt med oss i EPSI Rating for flere detaljer og  
informasjon:

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

