



Når rutetider og månedskort ikke lenger er det viktigste

Innsikt fra Kundeserviceprisen 2020
Jan Sverre Reboli Paulsen, Rådgiver i SeeYou

Kundeserviceprisen 2020

Norges største undersøkelse av kundeopplevelse

- **Omfanget**

- 23 klasser
- 181 deltakende kundesentre
- 4319 henvendelser totalt

- **Metoden**

- 25 henvendelser til hver deltaker
- På inntil 3 kontaktmåter
- Med passende rollespill
- Fordelt over perioden desember 2019 til 10. mars 2020
- Grundig rapportering etter hver henvendelse
- Løpende kvalitetssikring



Persontransport-klassen

i Kundeserviceprisen 2020

- 13 deltakere

- Buss
- Trikk
- Bane
- Tog
- Fly

- Oppdraget

- Forespør om månedskort eller en reise mellom 2 fritt valgte steder innenfor rutetilbudet, uten å bestille
- Opptre som en ny, potensiell kunde
- Være en medgjørlig kunde, men ikke kjøpe



Ruter#



GoAhead
NORDIC

Kolumbus

NOR-WAY

widerøe

skyss

AVINOR

norwegian

SAS



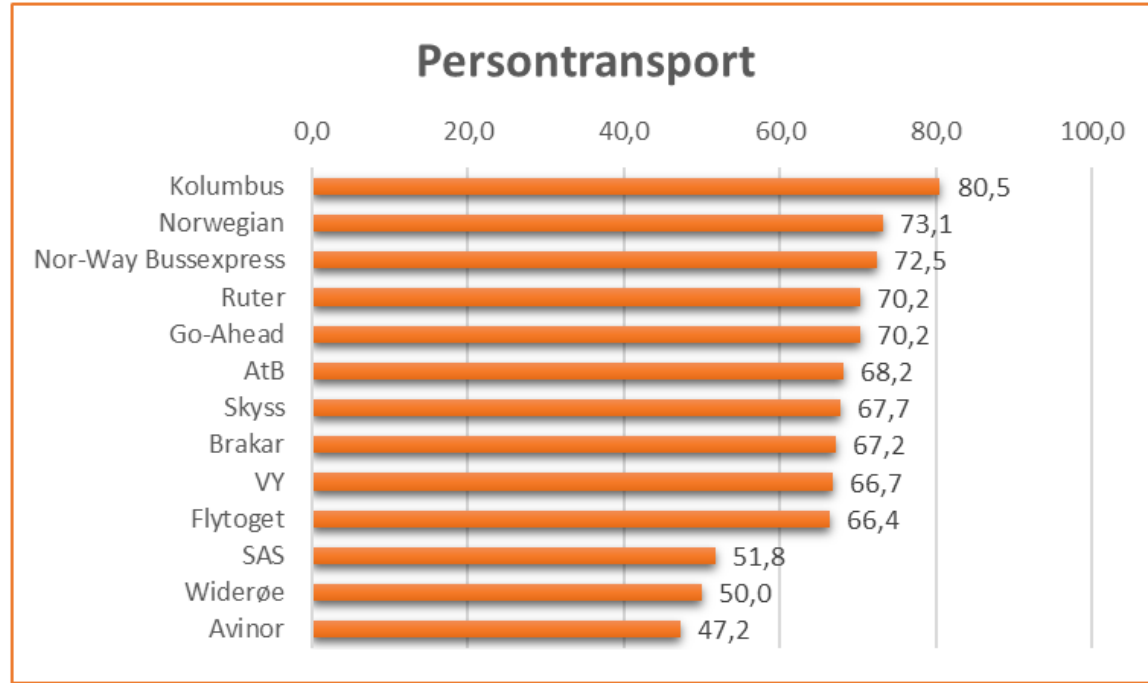
FLYTOGET
AIRPORT EXPRESS





 **Kolumbus**

Resultatene



Disse resultatene er utregnet basert på alle henvendelser, også de ubesvarte.

Hvordan skapes gode kundeopplevelser?

De skapes best ved å alltid:

- Se og høre kunden som unik
- Anerkjenne kundens oppfatning og følelse
- Vise interesse for kunden og dennes behov og ønsker
- Lede kunden riktig vei i dialogen
- Gi nok korrekt informasjon på en, for kunden, forståelig måte
- Sikre forståelse av og enighet om løsning

Utfordringen for kundebehandleren?

- Å gjøre dette på nøyaktig den måten akkurat denne kunden har behov for i den spesifikke situasjonen, hver gang



Kundeopplevelsene før koronaen kom

Hele **80%** av kundene opplevde kundebehandlerne som kompetente og kunnskapsrike

Kun **55%** av kundene mente de fikk en personlig og hyggelig mottakelse av kundebehandlerne

Og mer enn **90%** mente kundebehandlerne

Dessverre opplevde **bare 50%** av kundene at (telefonhenvendelser) kundebehandlerne var interessert i dem

Og bare omtrent **halvparten** av kundene opplevde at kundebehandlerne stilte åpne spørsmål for å avdekke behov

bare 59% av kundene opplevde at kundebehandlerne var engasjert i dem



Månedskort og rutetider er ikke lenger det viktigste

Folks **bekymring** for å bli syke har blitt viktigere

Behov og **forventninger** til selskapene og
kundebehandlerne er endret

Myndighetene ber oss reise mindre kollektivt

Hvordan sikrer dere at
kundehevendelsene blir håndtert
med **empati**, **interesse** og **engasjement**
så kundene (for)blir trygge?



«Kostnadene ved å ikke gjøre noe
er ikke ingenting»

(Barack Obama, 2019)

Hva gjør du?



Jan Sverre Reboli Paulsen

Rådgiver

E-post: jan.sverre.paulsen@seeyou.no

Telefon: 405 14 092

SEE@YOU

Innsikt – Rådgivning – Trening

Parkveien 12,
0350 Oslo
+47 40 00 23 55
info@seeyou.no
www.seeyou.no

MYSTERY SHOPPING

... hvilken kundeopplevelse leverer butikken

MYSTERY CALLING

... hvilken kundeopplevelse leverer kundesenteret

MYSTERY SoMe

... hvilken kundeopplevelse leveres på nett

KONSEPTSJEKK

... hvordan implementeres konseptet i butikkene

KAMPANJESJEKK

... hvordan implementeres kampanjer i butikkene

SMITTEVERNJSJEKK

... hvordan fungerer og oppleves smittevernet hos dere

SEEYOU CONSULTING

... hjelper med å skape de beste kundeopplevelsene

KURS OG FOREDRAG

... skreddersydd til deres behov og ønsker

KUNDESTRØM

... hvor går kundene, og hva gjør de hvor, i butikken

KUNDEREISEANALYSE

... hvordan opplever kunden hele kundereisen

ROUNDTABLE-UNDERSØKELSE

... møt ekte kunder og få innsikt i deres opplevelse

KUNDEINTERVJUER

... hva synes egentlig kundene om butikken og opplevelsen

Kontakt oss:



Knut Holthe
Senior Rådgiver/Partner
Tlf.: 91 34 59 66
knut.holthe@seeyou.no



Reidar Skorpen
Daglig leder
Tlf.: 90 52 16 41
reidar.skorpen@seeyou.no



Jan Sverre Paulsen
Rådgiver
Tlf.: 40 51 40 92
jan.sverre.paulsen@seeyou.no