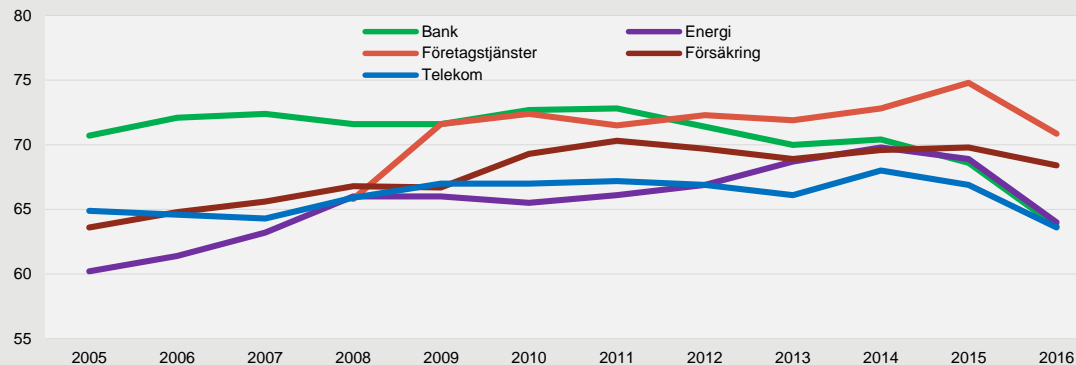


Nöjdhetsutvecklingen i olika branscher Sverige Privat- och företagskunder sammantaget



SKI 2016

SKI genomförde närmare 200 000 intervjuer under 2016. Betyg över 75 indikerar att kunder är mycket nöjda och betyg under 60 att kunderna är missnöjda. För mer information kontakta

Johan Parmler, VD, Svenskt Kvalitetsindex 08 31 53 00

Johan.Parmler@kvalitetsindex.se.

Mer information kring våra mätningar finns på www.kvalitetsindex.se.

Revisionsbolag fortsatt i topp

Precis som under 2015 så kommer revisionsbolag som bransch högt upp när det gäller nöjda kunder när hela 2016 summeras. Det ska dock noteras att ett antal enskilda områden inom Kommun & Landsting kommer riktigt bra ut, exempelvis förskola.

Service, service och mer service

Service är på väg att bli den viktigaste leveransen. Den tekniska utvecklingen har gjort att produkter blir bättre och bättre men samtidigt mer och mer homogena. Företag måste förstå att "service är det nya svarta...". Tyvärr visar SKI studier 2016 att många har mycket kvar.

Mina kunder är också andras kunder

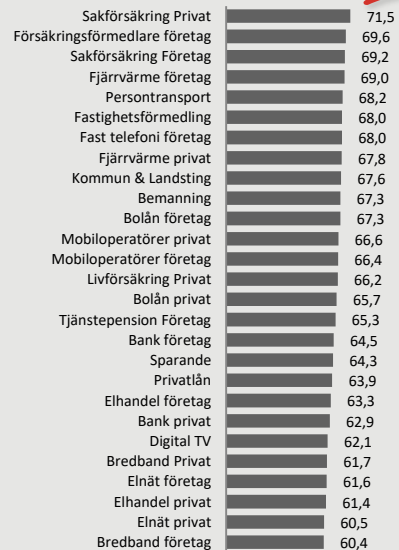
En genomgående tendens i 2016 års studier är att det blir mer och mer viktigt för företag att titta utanför sin egen bransch. En kunds positiva upplevelse med ett företag blir en förväntan på ett annat. Under 2016 har en vanlig kommentar varit "hur kan vi gått ned 4 enheter i nöjdhet när vi inte gjort något". Just "inte gjort något" är problemet eftersom omgivningen rör på sig.

SKI Våren 2017

Svenskt Kvalitetsindex kommer under våren presentera flera övergripande sammanställningar. Exempelvis

- klagomål
- sociodemografiska skillnader
- rekommendationsgrad.

Kundnöjdhet 2016



Förändring från 2015

