

Fler nöjda kunder än någonsin tidigare

9 av 10 rekommenderar Skånska Byggvaror till vänner och bekanta

Skånska Byggvaror har fler nöjda kunder än någonsin tidigare. Det visar företagets kundundersökning för 2010, där närmare 8000 kunder har tyckt till om allt från hemsidan, leveranstider, bemötande, service och produkter. Det sammanräknade kundnöjdhetsindexet (KNI) hamnade på 89,14 %, vilket är den högsta noteringen sedan Skånska Byggvaror började mäta kundnöjdheten år 2001.

Den egna statistiken visar att 93% av kunderna är Nöjda eller Mycket Nöjda med sitt köp från Skånska Byggvaror, totalt sett.

- *Det är mycket bra siffror och självklart väldigt glädjande för oss. Men vi nöjer oss inte utan fokuserar på de 5% som svarat OK, och framförallt de sista 2% som inte är helt nöjda. Här har vi ett värdefullt underlag för vilka delar och områden som vi fortfarande kan förbättra. Målet är ju naturligtvis att hundra procent av våra kunder ska vara nöjda, säger Mimmi Prahl, kundcenterchef på Skånska Byggvaror.*

Undersökningen visar även att över 95% av de som svarat skulle rekommendera Skånska Byggvaror till vänner och bekanta.

- *Våra kunders nöjdhet är vår belöning. Att bli rekommenderad till vänner och bekanta är det bästa betyg vi kan få. Det innebär dessutom att kunderna inte bara är nöjda med Skånska Byggvaror och våra produkter, utan även att de lyckats väl med sina projekt hemma. Och det är extra gott att veta, säger Per-Ivan Christiansson, Marknadschef Skånska Byggvaror.*

Kundundersökningen görs löpande under året och alla kunder som handlar på skanskabyggvaror.se erbjuds möjligheten att lämna sina synpunkter genom att besvara en kortare enkät. Även ett urval av de som handlar via telefon får möjlighet att besvara kundenkäten. Det sammanräknade kundnöjdhetsindexet utgör ett vägt medelvärde av fem olika frågor, och målet är att öka år från år.

Kundnöjdhet i fokus

Fast det ofta handlar om både stora produkter och ibland komplicerade beställningar, är det en övertygande majoritet av kunderna som har en positiv bild och upplevelse av företaget och sina köp. Mimmi Prahl tror dels att det beror på att motståndet mot att handla på distans har minskat generellt sett, dels att Skånska Byggvaror satsar mycket på att finnas till hands för kunderna via chatt och telefon när de behöver hjälp och råd.

- *Tillgängligheten anser jag är en nyckelfaktor för att kunderna är nöjda. Hos oss kan man alltid beställa dygnet runt året om, och dessutom snabbt och enkelt komma i kontakt med oss på både kvällar och helger om man behöver hjälp av något slag, säger Mimmi.*

För mer information, kontakta:

Tina Dalemo, Kommunikatör **Tel:** 0733–22 30 04 **E-post:** tina.dalemo@skanskabyggvaror.se
Per-Ivan Christiansson, Marknadschef & Vice VD **Tel:** 0733 – 22 30 03 **E-post:** pcn@skanskabyggvaror.se
Växel 042-25 30 00. Besöksadress: Kanongatan 13, 254 67 Helsingborg

Om Skånska Byggvaror – för hemmafikare över hela Sverige

Skånska Byggvaror AB startades 1965 och är Sveriges ledande distans- och e-handelsföretag av byggvaror. Skånska Byggvaror vänder sig till "gör-det-självaren" och säljer ett lättöverskådligt sortiment för villans yttre och inre miljöer – t.ex. badrumsinredningar, bubbelbad, dörrar, fönster, uterum, spa etc. Alla produkter säljs under eget varumärke. Genom egen produktutveckling och tillverkning av stora delar av sortimentet, har Skånska Byggvaror kontroll på hela kedjan från produktidé till slutkund. Marknadsbearbetning sker genom webb, riksannonsering och direktreklam. Företaget har drygt 100 anställda i Helsingborg, Bjuv och Ängelholm. www.skanskabyggvaror.se