

PRESSEMEDDELELSE 2017-05-29

Kundeklager giver gode muligheder for loyale og tilfredse kunder

EPSI Rating præsenterer her en analyse af kundeklager og klagehåndtering i Danmark. Den baseres på mere end 10.700 telefoninterviews af privat- og erhvervs-kunder gennemført i løbet af efteråret 2016 og indenfor brancherne bank, forsikring og el. Der kan blandt andet noteres lav score i klagehåndteringen og en større forskel end tidligere i kundetilfredsheden mellem en klagende og en ikke klagende kunde.

Enten for eller imod

Det fremgår at kundernes tålmodighed er reduceret og at der ikke findes nogen mellemvej i det følelsesmæssige spektrum – man er enten for eller imod. Præcis som på de sociale medier reagerer kunderne hurtigt med et 'like' eller 'dislike'. EPSI Rating ser også, at de utilfredse kunder er mere tilbøjelige til at skifte leverandører. I dag er det ikke nok med en høj produktkvalitet eller velfungerende digitale tjenester, som ellers tidligere har haft stor betydning for kundetilfredsheden. Kunderne har et nyt ønske om initiativ fra sin leverandør, som skal være proaktiv og kende til kundens næste behov. I dag kræves helt enkelt en ny serviceoplevelse, samt en god klagehåndtering.

Undersøgelserne fra 2016 viser en tydelig forskel i kundetilfredsheden blandt dem der har klaget og dem der ikke har – både på erhvervs- og privatmarkedet. Denne afstand er blevet endnu større i forhold til tidligere års undersøgelser. På privatmarkedet er forskellen i kundetilfredsheden hele 29 enheder mellem de kunder der ikke havde grund til at klage, og de kunder der har klaget.

Betydningen af en god klagehåndtering

Undersøgelsen viser, at virksomheder som håndterer sine utilfredse kunder på en korrekt måde kan skabe mere tilfredse kunder. Med den rette behandling går kunden fra at være på vej ud af døren, til at blive mere loyal og dermed lønsom. Disse kunder fortæller gerne om sin positive oplevelse i mindst samme udstrækning, som da de var utilfredse. De fungerer som en slags ambassadør med sin tilfredshed.

I klagehåndteringsprocessen har antallet af kontakter med virksomheden også stor betydning. Der er en stor andel af kunder som oplever, at deres klager ikke færdigbehandles. Disse kunder,

som har klaget og ikke oplevet at klagen blev løst, er markant mere utilfredse med deres leverandører. Det modsatte er tilfældet for kunder, som oplever en hurtig klagehåndteringsproces.

Kundeklager er en ny chance for at skabe loyale relationer

Virksomheder har altså et stærkt økonomisk incitament til at tage hånd om kundeklager på en struktureret måde. Løsningen er dermed ikke at få kunderne til at stoppe med at klage, men derimod at håndtere klagerne korrekt. Vigtigst af alt skal virksomhederne have fat i den tavse masse, som har grund til at klage, men ikke gør det.

Gennem vores undersøgelser er vi lykkedes med at skabe en unik database, hvor vi kan se hvilke faktorer der driver kundeklager – og sidenhen skaber loyale kunder. Vi har derudover også måleredskaber, som kan opfange kunder, der har grund til at klage, men som ikke gør det. Der findes et stærkt økonomisk incitament for virksomheder til at gennemgå sin klagehåndteringsprocedure.

I alt er der gennemført omkring 10.700 telefoninterviews på privat- og erhvervs-kundemarkedet, indenfor såvel bank, forsikring og el-leverandører. Respondenterne for undersøgelsen vedrørende privatmarkedet udgøres af personer mellem 18 og 79 år, der er bosat i Danmark. Respondenterne for undersøgelsen af erhvervs-markedet udgøres af virksomheder og organisationer, der er registreret i Danmark og som har mindst én medarbejder ansat.



FOR MERE INFORMATION

HELENE SÖDERBERG, CEO

► helene.soderberg@epsi-rating.com

► +45 31 75 40 38 ► +45 33 37 71 75

► www.epsi-denmark.org

KUNDETILFREDSHED IFT. KLAGEHÅNDTERING



ANDELEN AF KUNDER, DER HAVDE GRUND TIL AT KLAGE TIL SIN LEVERANDØR I 2016

■ PRIVATMARKED
■ ERHVERVSMARKED



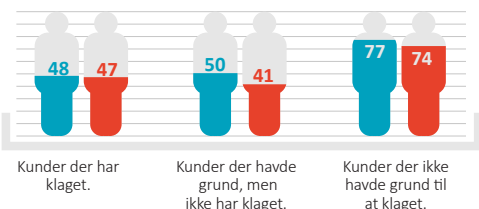
4% FORSIKRING 6%



Andelen af kundeklager er på samme niveau som tidligere i bank- og forsikringsbranchen, mens andelen af kundeklager stiger i elbranchen.

KUNDETILFREDSHED IFT. KLAGET/IKKE KLAGET

■ PRIVATMARKED
■ ERHVERVSMARKED



KUNDETILFREDSHED IFT. ANTAL KONTAKTER FOR AT LØSE KUNDEKLAGER

■ PRIVATMARKED
■ ERHVERVSMARKED

