



Under Call Center-dagene vant Elkjøp prisen for "Årets kundeservice" innen kategorien elektro. Foto: Rune Dyrhaug/Elkjøp

30-04-2018 07:00 CEST

Elkjøp vant pris: Best på kundeservice

Under Call Center-dagene ble den prestisjetunge prisen «Årets Kundeservice 2018» delt ut. Elkjøp stakk av med seieren i kategorien elektro.

Skandinavias største møteplass for alle som jobber med kundeservice fant sted i Oslo 25. – 26. april. Under konferansen ble prisene for de beste kundesentrene i landet delt ut. SeeYou står bak målingen av de beste kundesentrene i landet, og har i år undersøkt 153 bedrifter innen 16 bransjer.

- Dette var utrolig moro, sier Nils Emil Carlsson som til daglig leder det norske kundesenteret fra København.

Kriteriene som ble fokusert på:

- Mottak og velkomst
- Kundebehandleren – løsning
- Avslutning og totalinntrykk

Skal være der kundene er

Kundesenter-lederen er ydmyk ovenfor prisen kundeservice-teamet har vunnet, og mener det nå er viktigere enn noen gang å trykke til videre.

- At kundene våre er fornøyde er det aller viktigste for oss, alle som kontakter oss fortjener å bli tatt på alvor, uavhengig av hvilken kanal de kontakter oss i. Der kundene våre er – der skal vi være, sier Carlsson.

Han forteller at ved blant annet å sikre de ansatte god og rett opplæring av hvordan kundene blir tatt imot, samtidig som det holdes et høyt kunnskapsnivå vil kvaliteten stadig bli bedre.

- At vi ble best i klassen i vår kategori er en bekreftelse på at all innsatsen vi legger ned nytter. Den stoltheten skal vi ta med oss videre i jobben vi gjør hver dag, sier Nils Emil Carlsson.

- En egen kunst

Elkjøps administrerende direktør, Fredrik Tønnesen, startet selv sin karriere på kundesenteret og har stor respekt for jobben som gjøres.

- Jeg er stolt av at vi ble «Årets kundesenter» innen vår bransje. Det legges mye arbeid ned i å ha et kundesenter vi kan være stolte av og dette er en annerkjennelse på at vi tar riktige grep, sier Tønnesen.

- Vi skal kunne hjelpe kundene våre med alt fra spørsmål til hvordan et produkt fungerer, til rådgivning av hva slags produkt som kan passe til akkurat deres behov. Og skulle det oppstå et problem ved et kjøp, skal vi løse dette kjapt og effektivt for kunden, akkurat som i butikk.

Mitt første møte med kundesenteret vårt var i 2003, da jeg jobbet deltid ved siden av studiene. Så jeg har erfart at det kreves en helt spesiell kompetanse og høy kunnskap om elektronikk, salg og service. Å være kundeservicemedarbeider i dag er en egen kunst, avslutter Fredrik Tønnesen.

Elkjøp er et av Nordens største handelsforetak innen forbrukerelektronikk og elektriske husholdningsapparater, og omsatte for NOK 34,2 milliarder i regnskapsåret 2016/17. Driftsresultatet var NOK 1.006 millioner.

Konsernet har etablert detaljistvirksomhet i Norge, Sverige, Danmark, Finland, Island, Grønland og på Færøyene, med hovedforankring rundt stormarkedskonseptet.

Alle de 400 varehusene i Norden får i hovedsak sin vareforsyning fra egen distribusjonsvirksomhet, med sentrallager i Jönköping på 107.000 kvadratmeter.

Ca 11.000 ansatte er sysselsatt i Elkjøp-konsernet, som er eid av britiske Dixons Carphone - en av Europas største forhandlere innen forbrukerelektronikk.

Kontaktpersoner



Madeleine Schøyen Bergly

Pressekontakt

Kommunikasjonssjef, Elkjøp Norge

madeleine.schoyen@elkjop.no

95703597