

Viking Lines renoverade fartyg får det högsta allmänna betyget på Östersjön

Moderniseringarna på M/S Mariella och M/S Gabriella resulterade i allt nöjdare kunder på båtarna

Viking Line har under den senaste tiden satsat stort på att renovera sina fartyg och öka komforten. I fjol gjordes omfattande moderniseringar på M/S Mariella, och i våras stod den andra båten på rutten Helsingfors–Stockholm, M/S Gabriella, i tur att dockas och renoveras. Enligt Viking Lines regelbundna kundnöjdhetssenkät tar sig moderniseringarna uttryck i bättre komfort och nöjdare kunder. Viking Lines renoverade fartyg förväntas locka många passagerare under sommarsäsongen så det lönar sig att boka sin resa i god tid.

Viking Lines kryssnings- och reguljärresor har traditionellt fått gott betyg av kunderna. I den nationella undersökningen om företagsbilden som utfördes av Taloustutkimus år 2015 fick Viking Line det högsta allmänna betyget (7,92) bland alla rederier på Östersjön.

- Vi har under de senaste åren introducerat en alldeles ny typ av fartyg på Östersjön, M/S Viking Grace, och gjort omfattande investeringar i att modernisera de andra båtarna. Dagens passagerare uppskattar komfort och kvalitet och kundnöjdheten har följaktligen ökat avsevärt tack vare moderniseringarna. De förnyade båtarna kommer sannolikt att locka passagerare särskilt under den livliga sommarsäsongen, så det lönar sig att vara ute i god tid om man planerar en resa vid en särskild tidpunkt eller i en särskild hyttkategori, rekommenderar Kaj Takolander, marknadsföringsdirektör på Viking Line.

De omfattande moderniseringarna som genomfördes på M/S Mariella för ett år sedan återspeglade sig tydligt i Viking Lines egen regelbundna kundnöjdhetssenkät. Fartyget, som återgick i trafik i april i fjol, uppnådde genast samma kundnöjdhetsnivå som M/S Gabriella på samma rutt och kundnöjdheten förbättrades relativt sett med närmare 24 procent.

Passagerarna på M/S Mariella har varit särskilt nöjda med fartygets prydlighet och de renoverade hytternas standard. I samband med dockningen lanserades på båten en helt ny hyttkategori, Comfort, där den trivsamma inredningen fulländas av bekväma dubbelsängar. Också fartygets nya restaurang Plate med ett koncept som fokuserar på delbara portioner har fått positiv respons.

Ett liknande uppsving i fråga om kundnöjdheten kunde skönjas också på M/S Gabriella när fartyget återvände från dockan den 21 april 2016. På grund av den korta mätperioden finns inte ännu några långsiktigare prognoser, men resultaten från maj och juni indikerar en ännu större ökning av kundnöjdheten än på M/S Mariella. Resultaten visar att kunderna på M/S Gabriella är särskilt nöjda med den vänliga personalen, fartygets prydlighet och helhetsintrycket, som i och med den omfattande renoveringen gynnar alla passagerare.

- Dagens passagerare förväntar sig allt bättre service på båtarna. När man åker på kryssning vill man trivas i snygga och estetiska utrymmen, bo i trivsamma och bekväma hytter och framför allt njuta av genuint vänlig betjäning. Det är hörnstenarna för en lyckad upplevelse till sjöss, ett avbrott i vardagen, förklarar Patrik Levlin som är kund- och marknadsanalytiker på Viking Line.

Viking Line undersöker regelbundet kundnöjdheten bland sina passagerare med hjälp av undersökningen Bästa Viking Kund. Enkäten skickas till alla Viking Lines passagerare och besvaras årligen av cirka 200 000 resenärer. Frågeformuläret har varit i bruk i flera decennier och Viking Line har använt den värdefulla responsen för att allt bättre svara på kundernas önskemål till exempel vid planeringen av moderniseringar och utveckling av verksamheten.

Christa Grönlund

Communication Manager, Marketing Communications

358 9 123 5242 christa.gronlund@vikingline.com

Kaj Takolander

Vice President Sales & Marketing

358 9 123 51 kaj.takolander@vikingline.com

Patrik Levlin

Customer and Market Analyst

+358 9 123 5234 patrik.levlin@vikingline.com

Viking Line is a public limited company and a market-leading brand in passenger traffic on the northern Baltic Sea. It offers passenger services, recreation and cargo carrier services on the vessels Gabriella, Mariella, Amorella, Rosella, Viking Cinderella, Viking XPRS and on the flagship Viking Grace