

PRESSMEDDELANDE

2025-11-18

Nordlo ökar kundnöjdheten: ”Går hand i hand med god lönsamhet”

Kunderna uppskattar alltmer Nordlos leverans, det visar 2025 års kundundersökning. Parallellt ökar även medarbetarnöjdheten.

– Vi ser ett direkt samband mellan engagerade medarbetare, nöjda kunder och god lönsamhet, säger Fredrik Almén, koncernchef på Nordlo.

Undersökningen omfattar hela Nordlos verksamhet i Sverige och Norge och mäts i den globala standarden Net Promoter Score, NPS. Måttet mäter kundlojalitet och hur benägna kunder är att rekommendera Nordlo som företag, produkter eller tjänster till andra.

Ett positivt resultat innebär att varumärket har fler ambassadörer än kritiker. Undersökningen genomförs en gång per år, Nordlo ökar med 8 värdeenheter i år, från 31 till 39 NPS. Särskilt hyllar kunderna Nordlos nära samarbete och höga grad av professionalitet.

– Proaktivitet och förståelse för kundernas verksamhet är det vi är mest stolta över. Nordlo består av många enheter över hela Sverige och stora delar av Norge, det ger oss en unik och nära relation.

”Medarbetare som trivs ger nöjda kunder”

Samtidigt har även en medarbetsundersökning genomförts som visar en ökning med 13 värdeenheter, från 29 till 42 NPS.

– Vi ser ett tydligt mönster. Enheter med hög kundnöjdhet har också högt medarbetarengagemang. I vår verksamhet, där många medarbetare är direkt involverade i kundrelationer, är det avgörande.

Detta avspeglar sig även på resultatet, enligt Fredrik. Nordlo har vuxit årligen sedan bildandet 2018, 2025 ser ut att bli ett nytt rekordår.

– Kundundersökningen är en av Nordlos viktigaste verktyg för att utvärdera och följa upp verksamheten. Nöjda kunder och medarbetare är en starkt bidragande orsak till att vi växer år efter år, säger Fredrik Almén, koncernchef på Nordlo.



Fredrik Almén, koncernchef på Nordlo.

Om Net Promoter Score

Net Promoter Score, NPS, är en global standard för att mäta kundlojalitet och medarbetarnöjdhet. NPS varierar mellan -100 och 100, där ett positivt resultat innebär att varumärket har fler ambassadörer än kritiker.

För mer information:

Fredrik Almén, koncernchef Nordlo, +46 70 333 15 59, fredrik.almen@nordlo.com