

Elon i topp i Kundempatiindex – lyfts fram som branschens främsta på kundbemötande

Elon rankas än en gång bland de allra bästa i svensk detaljhandel när det gäller kundempati. I den senaste sammanställningen av Kundempatiindex, genomförd av Index House och publicerad av Market, lyfts Elon fram som en av de kedjor som är avsevärt bättre på att ta hand om sina kunder än alla andra.

Kundempatiindex mäter hur kunder upplever butikskedjors förmåga att bry sig om, förstå och ta hand om sina kunder, faktorer som blivit allt viktigare i en tid där många aktörer nedprioriterat det personliga mötet. Elon ses som en av de mest stabila aktörerna som kontinuerligt haft höga betyg för hur kunder upplever bemötande, omsorg och förståelse i kundmötet.

”Elons konstant höga empatibetyg bygger framför allt på två delar; den lokala förankringen med lokalt ägande och beslutsfattande, samt en långsiktig satsning på empati som strategiskt konkurrensmedel”, säger Michael Dahl, strateg på analysföretaget Index House, i en kommentar till Market.

I den publicerade mätningen uppger 80 procent av kunderna att de känner sig omhändertagna hos Elon och snittet för samtliga kedjor ligger på 59 procent.

”Det här är ett mycket starkt kvitto på det arbete som görs varje dag ute i våra butiker”, säger Henrik Aronsson, VD på Elon. ”Vår lokala närvaro och våra engagerade medarbetare är helt avgörande för hur vi upplevs av våra kunder och det är där, i det verkliga mötet, empatin skapas. För Elon är kundempati en långsiktig del av vår affärsmodell, vi ser det som en förutsättning för både nöjda kunder och långsiktig lönsamhet”.

För mer information kontakta:

Henrik Aronsson, VD Elon Group AB
Mail: henrik.aronsson@elongroup.se
Tel: +46 72-744 26 07

Camilla Waldmark, Group Communications & Sustainability Manager Elon Group AB
Mail: camilla.waldmark@elongroup.se
Tel: +46 70 570 11 94