



Tele2 har landets beste kundeservice for mobilkunder

(Oslo, 9.mai 2013) Tele2 vant Kundeserviceprisen 2013 for mobilbransjen. Prisen ble nylig utdelt på Call Center Dagene og er en bekreftelse på det arbeidet Tele2 har lagt ned i lang tid for å bedre sin kundeservice.

- Vi er stolte av å ha mottatt denne prisen. Den beviser at det arbeidet vi har lagt ned i mange år nå for å bedre vår kundeservice bærer frukter. Prisen går først og fremst til alle våre ansatte som jobber med kundeservice. De har jobbet målbevisst og hardt for å bli landets beste kundeservicehjelpere, og det tror jeg også våre kunder har lagt merke til, sier direktør i Tele2 Jon-Ivar Bjørtomt.

Resultatene fra undersøkelsen viser at Tele2 ligger et godt stykke foran de andre mobilaktørene som har vært med i undersøkelsen:

Selskap: Score:

Tele2	90,7
Chess	86,7
NetCom	84,9
One Call	83,5
Talkmore	82,5
Telenor	82
Ventelo	81,8

Landets største blindtest

"Best i Test" – Kundeserviceprisen er en undersøkelse der det er gjennomført 25 telefonsamtaler mot mange av de største kundesentrene i Norge innenfor de største bransjene. Hele 95 kundesentre er testet i 16 ulike bransjer, totalt 2.375 samtaler. Det kåres en vinner i hver bransje og prisen ble delt ut for 7. gang. Undersøkelsen gjennomføres som en blindtest og selskapene selv vet ikke at de blir testet. Blindtesten utføres ved hjelp av såkalt mystery calling, der observatører, eller spioner om du vil, ringer selskapene og tester servicenivået.

- Våre observatører, som er vanlige forbrukere, opptrer som kunder og ringer kundesentrene flere ganger og gjennomfører et rollespill hvor de gir kundesentrene karakterer på valgte kriterier. Alle testes på det samme - blant annet ventetid, kompetanse, mersalg og dialogform/tone. Den som får høyest totalscore vinner, forteller Reidar Skorpen i analysebyrået SeeYou som på vegne av Confex og SeeYou har gjennomført Norges største blindtest på kundeservice.

Tele2s skal befeste posisjonen som landets beste på kundeservice

- Vi skal erkjenne at Tele2 ikke alltid har vært best på kundeservice, men vi har jobbet systematisk og strukturert med å bli bedre de siste årene. I slutten av mai åpner vi vår første Tele2 Butikk på Strømmen. Dette blir en ny kundeservicemøteplass og nok en milepæl i vår satsing på å utvide kontakten med norske mobilkunder for å trygge vår posisjon som landets beste på kundeservice, forteller Jon-Ivar Bjørtomt.

Utover sommeren og høsten vil det åpne flere Tele2 Butikker landet rundt, og selskapet lover at butikkene skal bli et sted hvor alle norske mobilbrukere skal være trygge på at de alltid vil få de beste tilbudene og fremragende service.

Bilder kan lastes ned på: <https://www.tele2.no/bildearkiv.html>

For mer informasjon ta kontakt med:

Jon-Ivar Bjørtomt
Direktør Tele2 Privat
Tlf: 413 19 385
Henning Lunde

Pressekontakt, Tele2 i Norge
Tlf: 41 44 05 95