

## **Vi på VänerEnergi har i April 2017 erhållit *Mycket Väl godkänt* i Kundnöjdhet!**

Supportföretaget TMJ Group, som är specialister inom energibranschens samtliga affärsområden, genomför regelbundet kundnöjdhetsundersökningar inom energibranschen. Där ställs höga krav på oss som energiföretag, vilket bl.a. innebär att vi måste följa upp och förbättra de utvecklingsområden som kommer av undersökningens genomförande.

Genom regelbundenheten garanterar vi att du som kund hamnar i fokus för vår utveckling. Du kan känna dig trygg med att allt som sägs till oss i dessa studier framförs till vår ledningsgrupp, styrelse och personal för direkt implementering i vårt utvecklingsarbete. Trots att du som kund är anonym i undersökningens genomförande kan vi på ett innovativt sätt ta del av dina tankar och önskemål. Genom en unik intervjuteknik, där dialogen med varje respondent är viktig och tas tillvara, får vi en möjlighet att leva i ständig förbättring. Tack för att du hjälper oss att bli bättre. Du är det viktigaste vi har!

### **Om Supportföretaget TMJ Groups Kundnöjdhetsundersökningar:**

Nöjdhetsindex baseras på 10 för kunden viktiga nöjdhetsfrågor och presenteras övergripande i ett nöjdhetsindex på skalan 0-100. Detta nöjdhetsindex är ett s.k. dynamiskt index vilket kontinuerligt uppdateras vartefter nya mätningar uppdateras. Idag genomför ett 50-tal energibolag Supportföretagets kundnöjdhetsundersökningar varvid benchmarking och jämförelser på ett flertal områden är möjliga. Av respekt för de företag som erhåller lägre värden i nöjdhetsindex offentliggör Supportföretaget aldrig ett enskilt företags nöjdhetsindex utan varje företag kan själva välja att berätta om och/- eller visa sitt erhållna nöjdhetsindex.

### **Nöjdhetsembelmen delas ut enligt nedan erhållna indexvärden:**

Nöjdhetsindex 50-65 = Godkänd

Nöjdhetsindex >65-75 = Väl godkänd

Nöjdhetsindex >75 = Mycket väl godkänd

*Nöjdhetsindex = Bäst, erhålls av det företag som i nämnd studie nått allra högst nöjdhetsindex av samtliga deltagande företag.*

För mer information om Supportföretagets Energibolagsindex, kontakta: Tove Åkerman-Stenman, [tove@supportforetaget.se](mailto:tove@supportforetaget.se)