

Pressemelding, Oslo 9. mai 2014

## Vinner kundeservicepris 5. år på rad

**Etter flere tusen telefonsamtaler til over hundre kundesentre i Norge, er de aller beste kåret i landets mest omfattende test. DFDS Seaways ble bransjevinner for femte år på rad.**

Kåringen arrangeres årlig av Confex og Call Center Dagene, og baserer seg på at observatører utgir seg for å være kunder, og ringer kundesentrene flere ganger. Alle testes på det samme, deriblant ventetid, kompetanse, mersalg og dialogtone. I år, som de siste fire årene, vant DFDS kategorien "båtreise".

- Vi er utrolig glade, men også veldig stolte, over at vi har klart å forsvare posisjonen fra tidligere år. Dette skyldes beinhard trening, og våre medarbeidere på callsenteret gjør en fantastisk innsats hver eneste dag. Det er enormt motiverende å få lede en slik gjeng, sier Bente Fladby, ansvarlig for salgssenter og -support i DFDS Seaways.

I jurybegrunnelsen heter det følgende: *DFDS har utmerket seg ved å ta vel imot alle kunder, vært svært gode i dialogen med kundene ved å stille spørsmål og avdekke behovene. Kundene har vært svært fornøyd med samtalene.*

- I et konkurranseutsatt marked med stadig flere aktører som kjemper om forbrukernes oppmerksomhet, er stabilt god kundeservice vårt desidert sterkeste kort. Opplever en kunde å bli møtt av en kort og lite hjelpsom tone bare én gang, kan det være en kunde vi aldri får igjen, og sjansen er stor for at vi aldri møter vennene hans heller. Nordmenn forventer gjennomgående god personlig service når de skal handle varer og tjenester, og det med rette, sier Fladby.

*Kundeserviceprisen ble i år delt ut for 9. år på rad, i forbindelse med Skandinavias største kundeservicekonferanse, Call Center Dagene. Det er analyseselskapet SeeYou AS som er ansvarlig for gjennomføringen av undersøkelsene og målingen.*

*Tyrkiareiser vant både kategorien "pakkereise", samt den gjeveste prisen "Best i test" uavhengig av bransje, mens KLM vant kategorien "flyreise".*

### **For mer informasjon, kontakt**

Bente Fladby

Head of Salescenter and -Support

Telefon: 97 11 13 34

[Bente.fladby@dfds.com](mailto:Bente.fladby@dfds.com)