



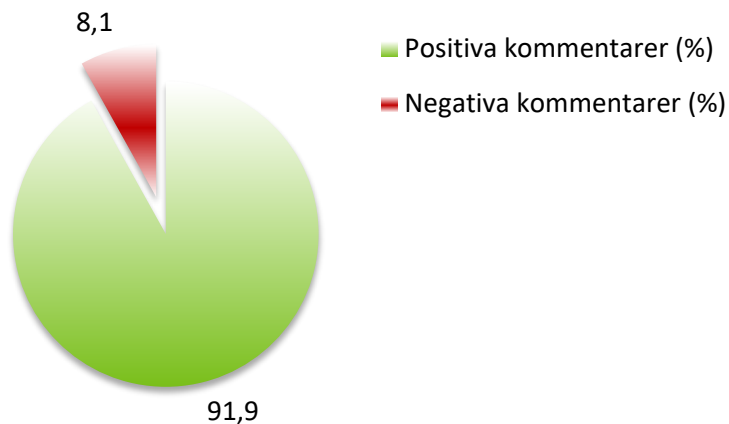
Kundundersökning 2017

- resultat

Övergripande resultat

Sveland Djurförsäkringars årliga kundundersökning skickas ut via e-post till försäkringstagarna.

- 37 631 kunder fick undersökningen (de med registrerad e-postadress) och av dessa svarade 4 630 personer.
- Totalt fick vi in över 6 326 kommentarer om olika områden.





Frågorna som vi ställde:

Hur uppfattade du din senaste kontakt med:

1. Säljavdelningen
2. Kundservice
3. Skadeavdelningen
4. Hemsida/facebook

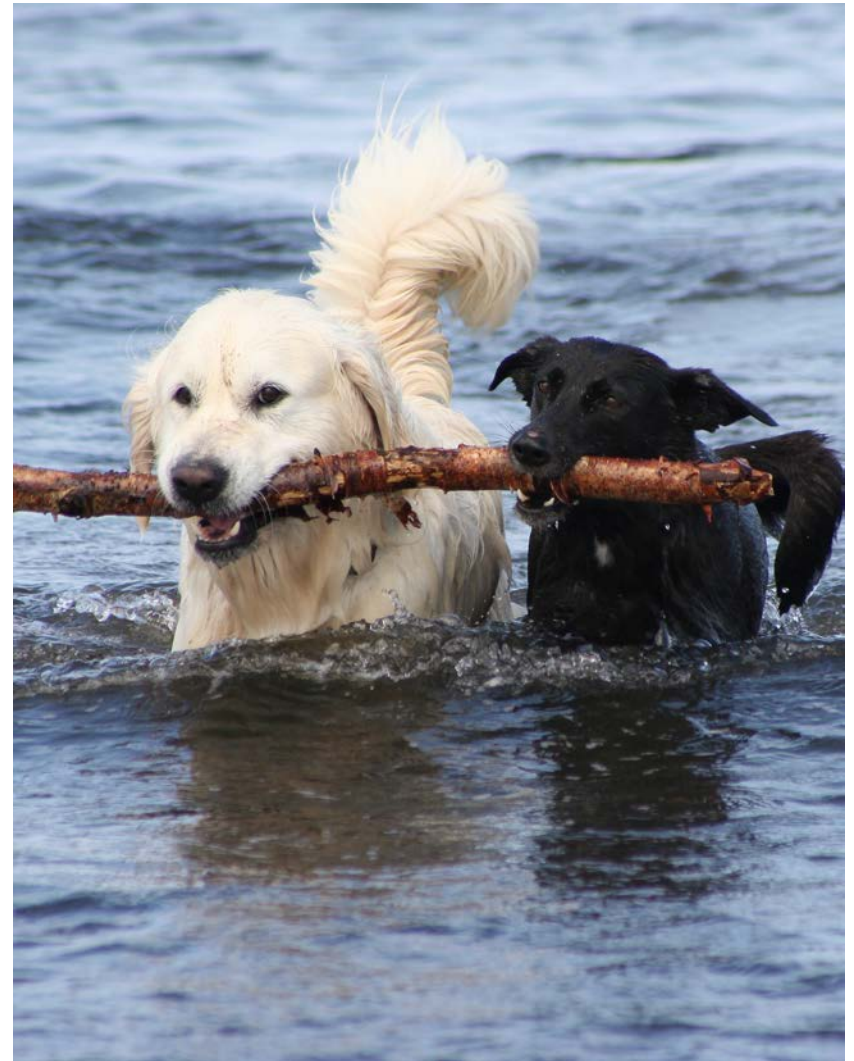
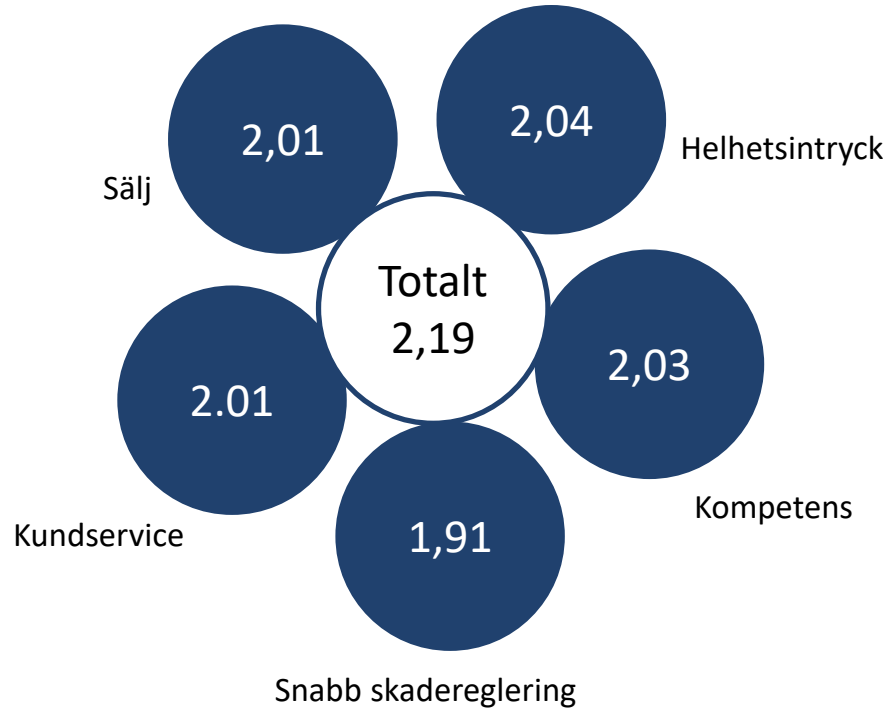
Hur tycker du att följande ord stämmer överens med Sveland Djurförsäkringar:

5. Flexibilitet
6. Problemlösningsförmåga
7. Kompetens
8. Tillgänglighet
9. Snabb skadehantering

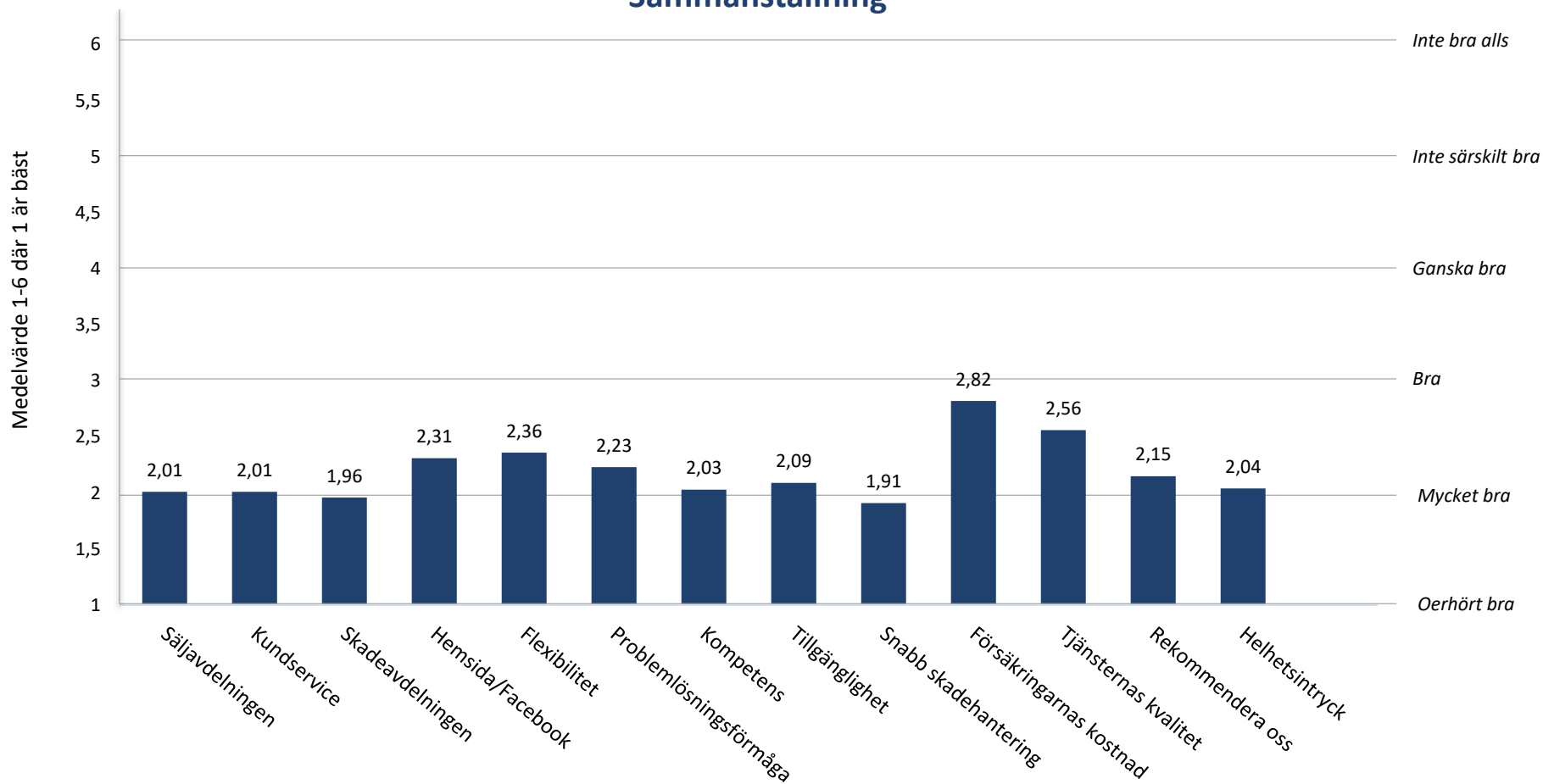
10. Hur stort värde anser du att våra tjänster har i förhållande till kostnaden?
11. Hur uppfattar du kvaliteten på våra tjänster i förhållande till konkurrenternas?
12. Hur benägen är du att rekommendera oss för andra personer?
13. Hur är ditt helhetsintryck av Sveland Djurförsäkringar?

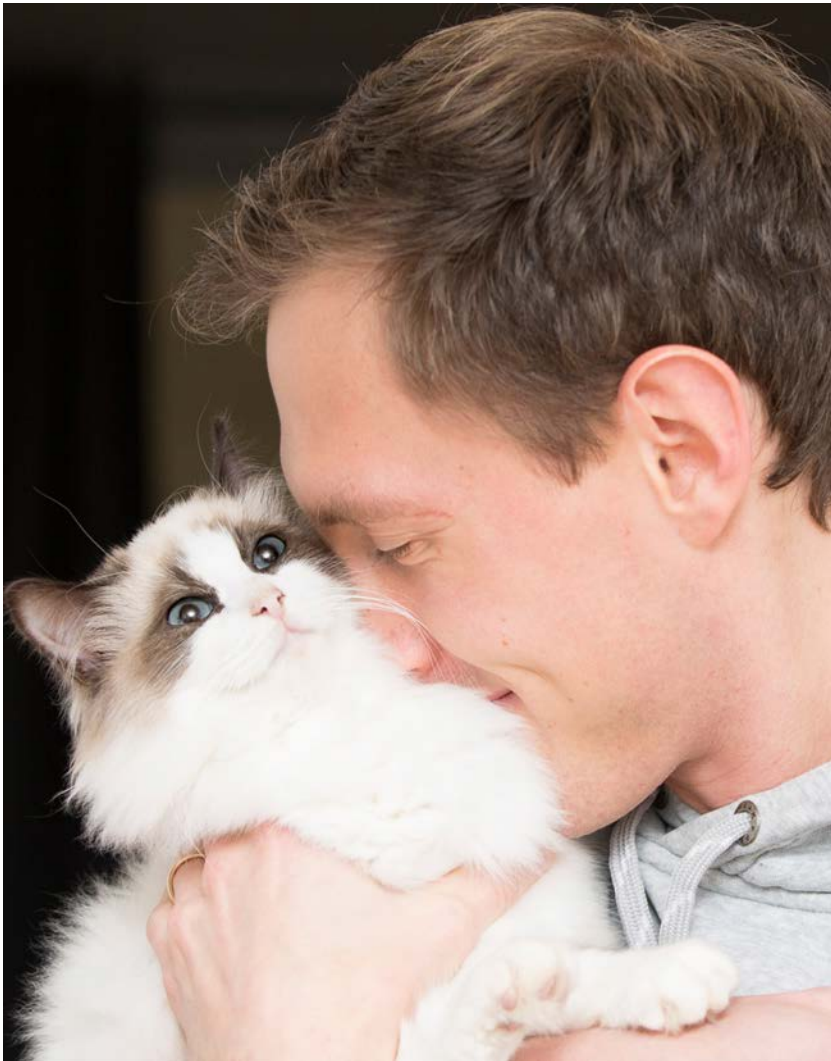
Våra bästa områden!

Resultatet visar medelvärdet på de fem områden som toppar undersökningen samt kundundersökningens totala medelvärde. Skalan är 1-6, där 1 är bäst.



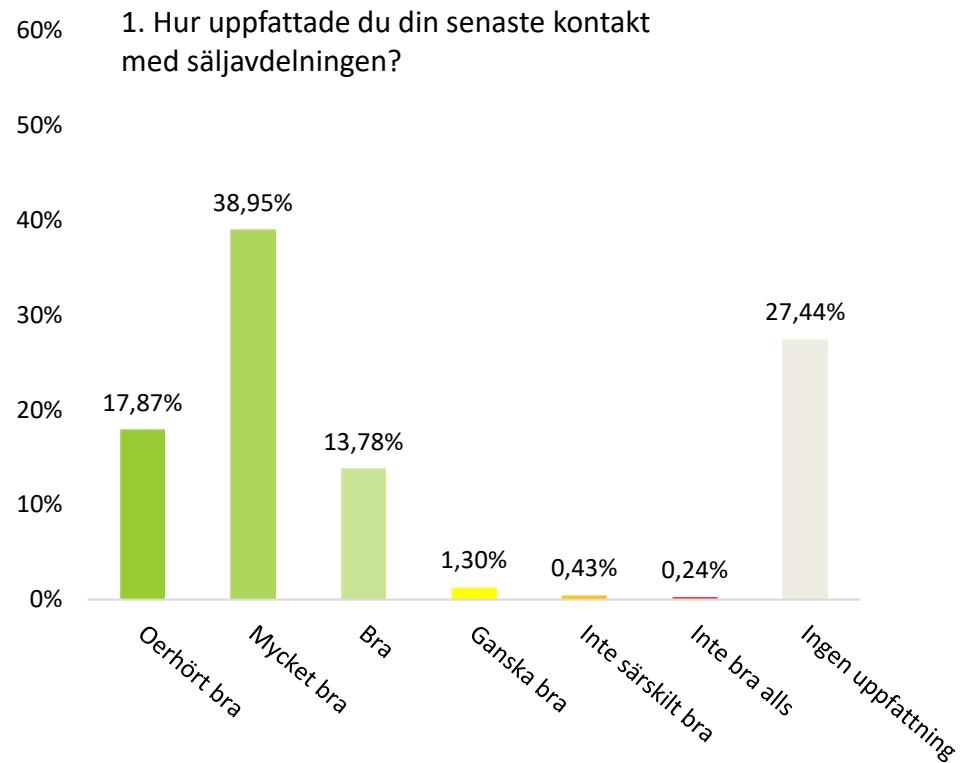
Sammanställning





Säljvdelningen

Sveland Djurförsäkringar ska erbjuda kunnig försäkringsrådgivning anpassad efter kundens behov.

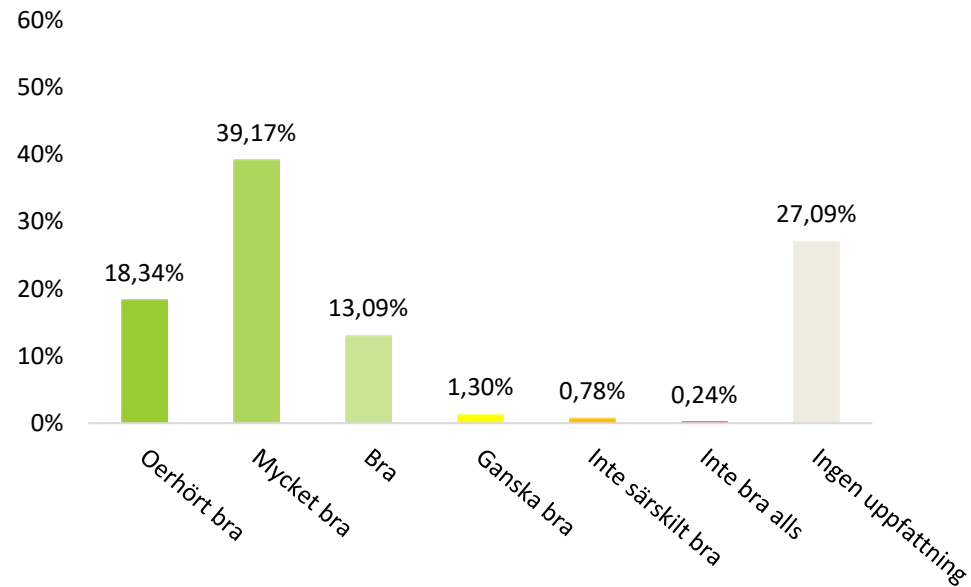


2,01

Kundservice

Sveland Djurförsäkringars kundservice ska med sin expertis inom djurförsäkringar hjälpa kunden på bästa sätt med sina försäkringsärenden.

2. Hur uppfattade du din senaste kontakt med kundservice?

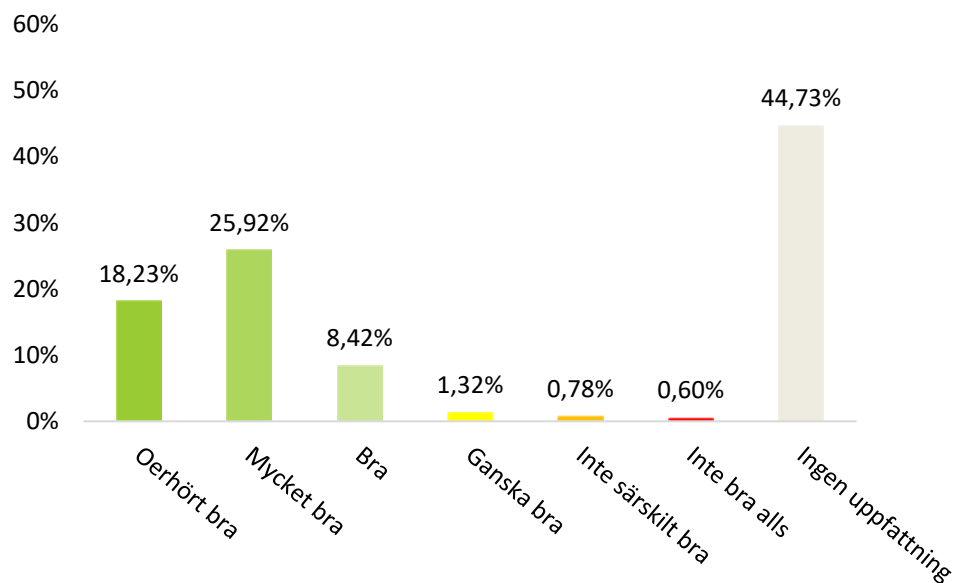




Skadeavdelningen

Sveland Djurförsäkringars skadeavdelning ska kompetent reglera skador och hjälpa kunderna i skadeärenden.

3. Hur uppfattade du din senaste kontakt med skadeavdelningen?

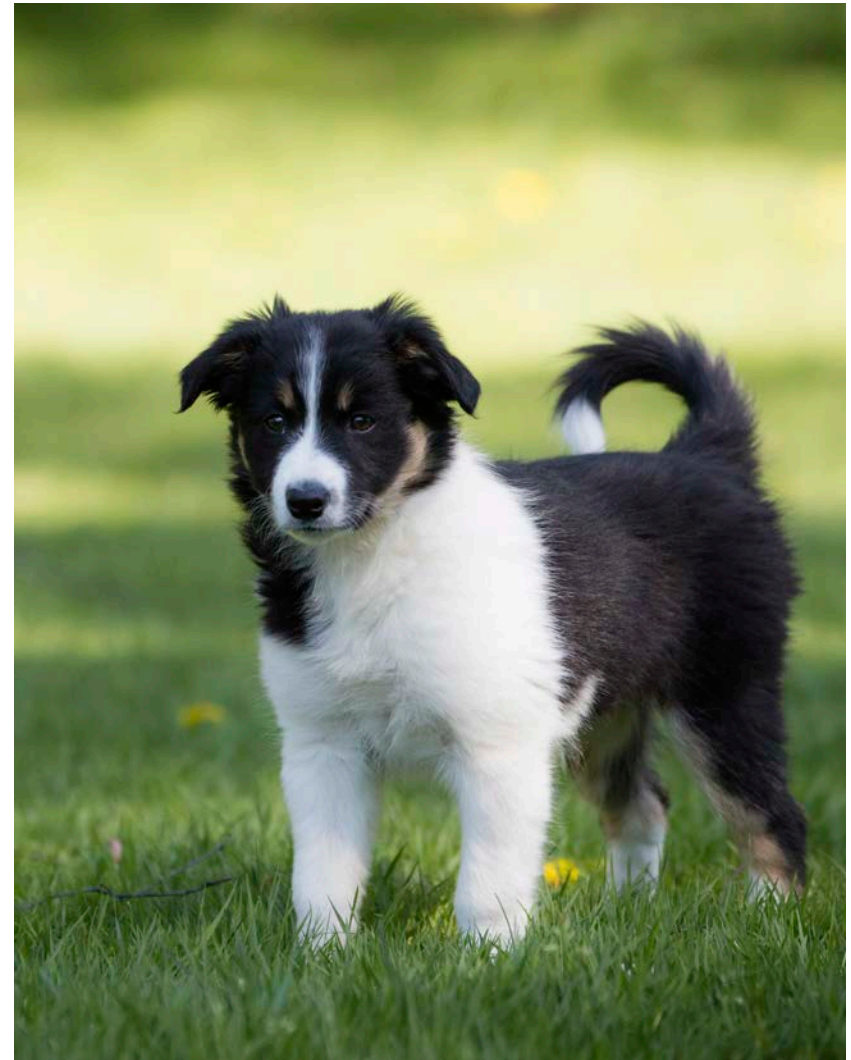
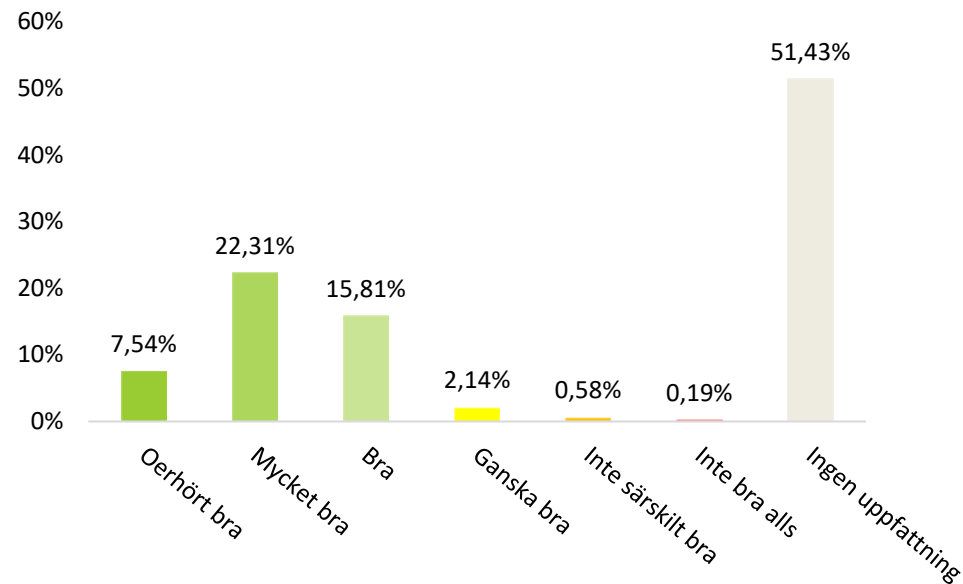


2,31

Hemsida och facebook

På hemsidan ska kunden enkelt hitta information om sin försäkring och om bolaget samt få del av Sveland Djurförsäkringars kunskap. Facebooksidan ska vara en öppen plattform mellan kunderna och bolaget.

4. Hur uppfattade du din senaste kontakt med oss genom hemsidan/facebook?

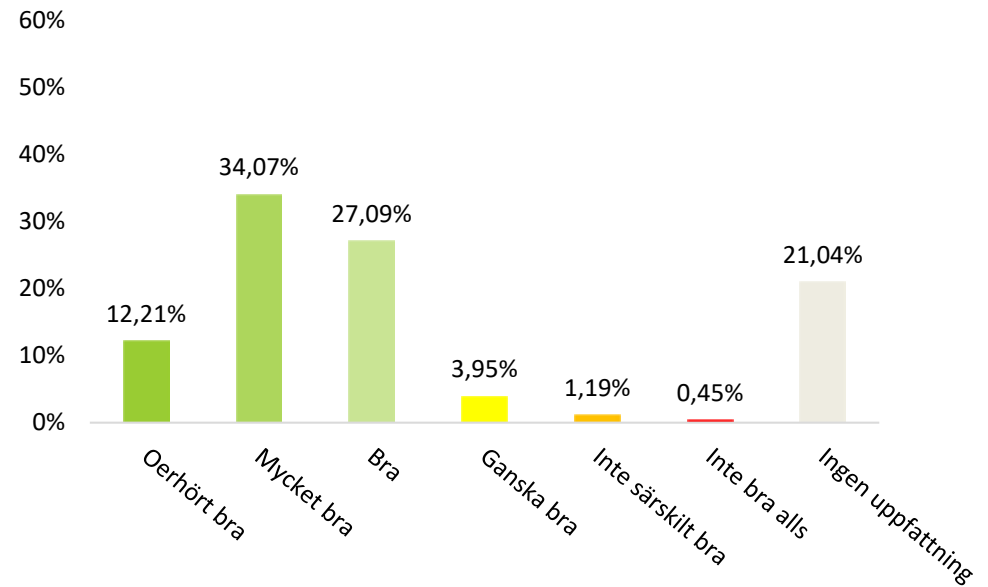




Flexibilitet

Sveland Djurförsäkringar strävar efter att erbjuda flexibla försäkringslösningar och flexibel service utifrån kundens behov.

5. Hur tycker du att ordet flexibilitet stämmer överens med Sveland Djurförsäkringar?

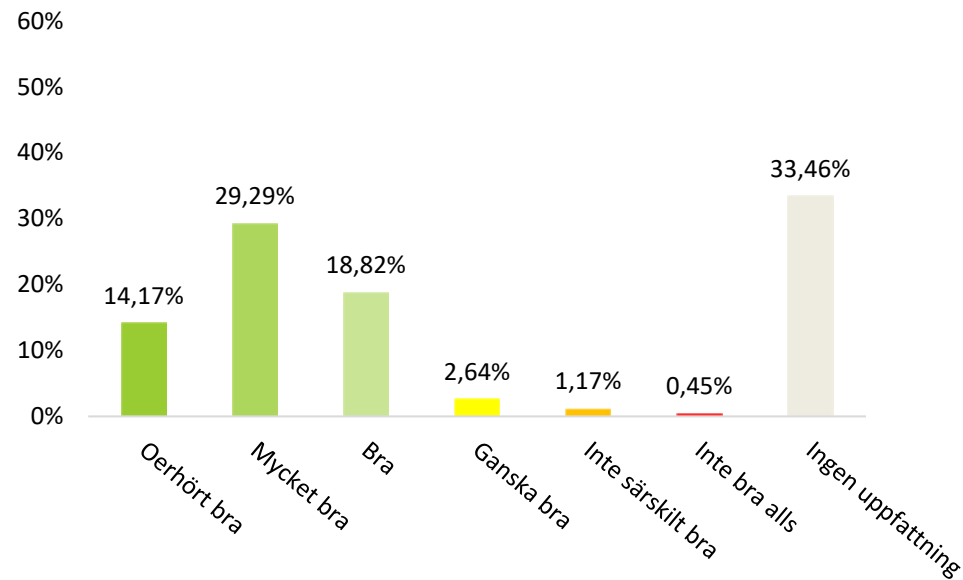


2,23

Problemlösningsförmåga

Sveland Djurförsäkringar ska vara öppna för nya lösningar och metoder i arbetet att förbättras och utvecklas.

6. Hur tycker du att ordet problemlösningsförmåga stämmer överens med Sveland Djurförsäkringar?

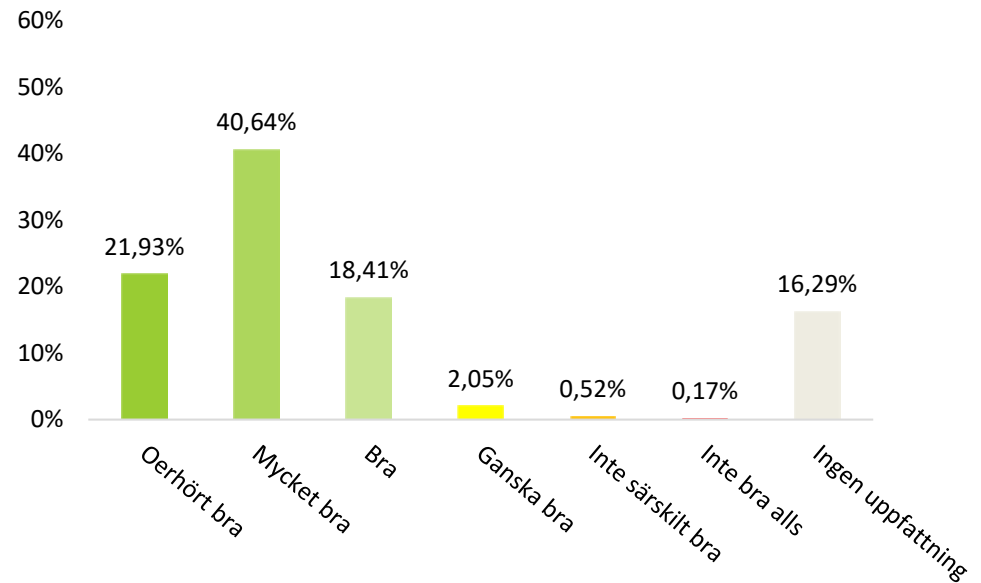




Kompetens

Sveland Djurförsäkringars medarbetare ska ha god kompetens inom djurförsäkringar och djurhälsa, för att kunna ge kunden kompetent rådgivning och service.

7. Hur tycker du att ordet kompetens stämmer överens med Sveland Djurförsäkringar?

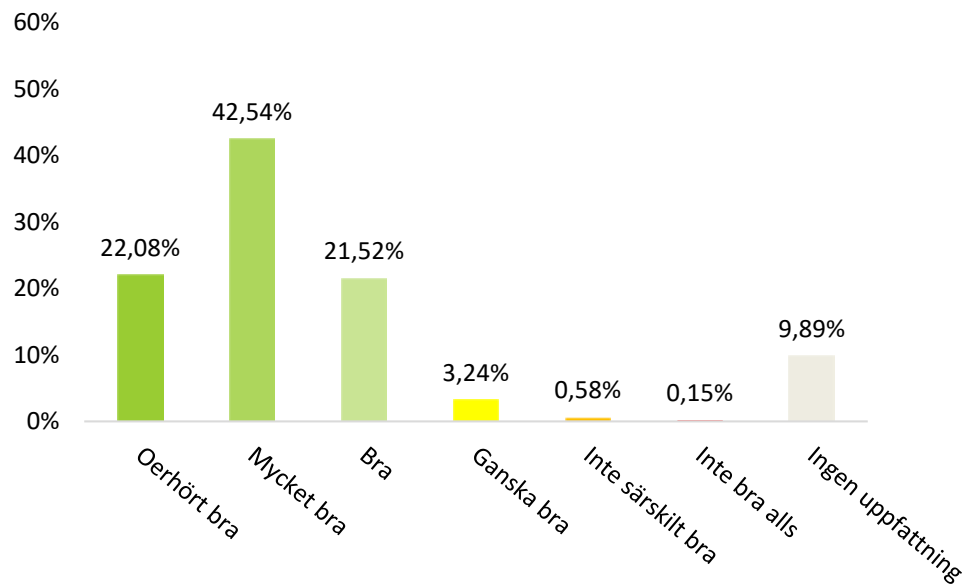


2,09

Tillgänglighet

Sveland Djurförsäkringar ska vara lätta att komma i kontakt med oavsett om kunden föredrar att få hjälp via en personlig kontakt, telefon, e-post eller chatt. Vår skadejour skapar trygghet vid akuta ärenden utanför kontorstid.

8. Hur tycker du att ordet tillgänglighet stämmer överens med Sveland Djurförsäkringar?

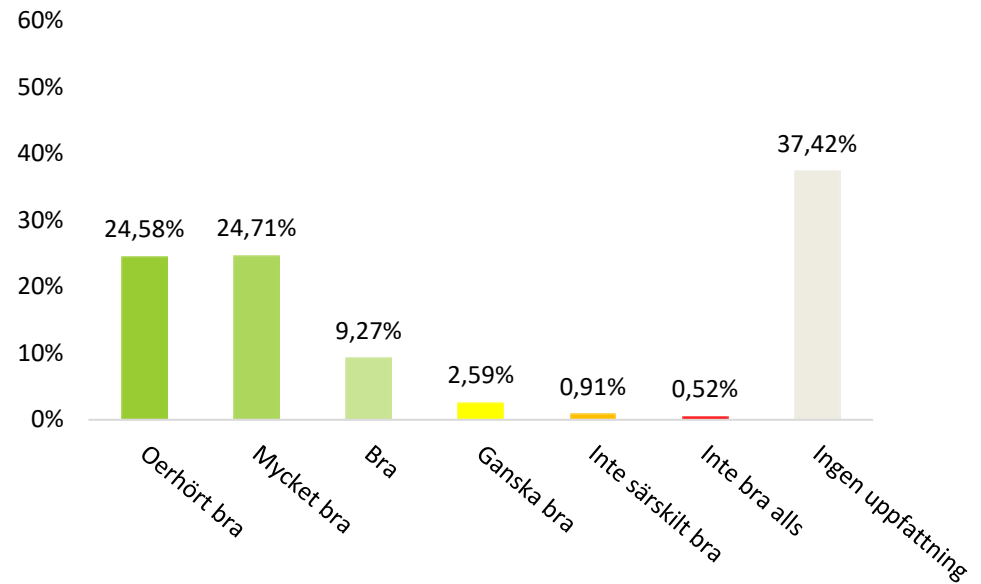




Snabb skadehantering

Sveland Djurförsäkringars ambition är att ha marknadens bästa skadehantering och en snabb skadereglering.

9. Hur tycker du att "snabb skadereglering" stämmer överens med Sveland Djurförsäkringar?

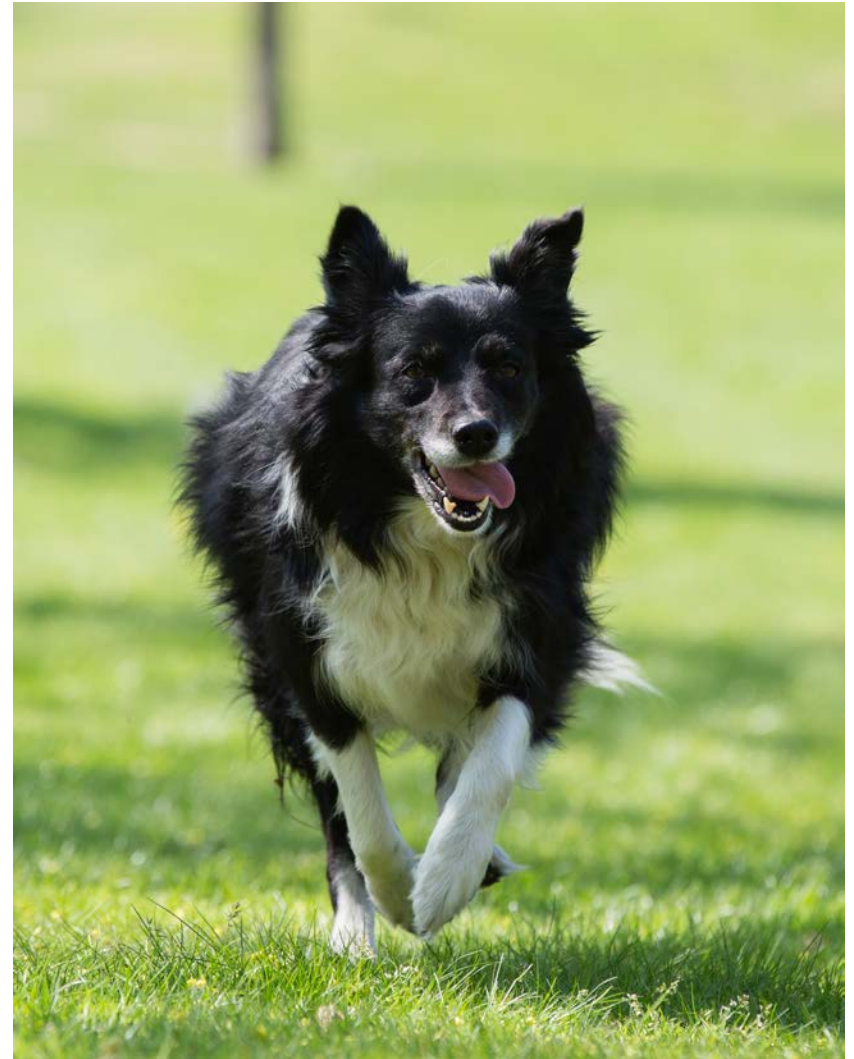
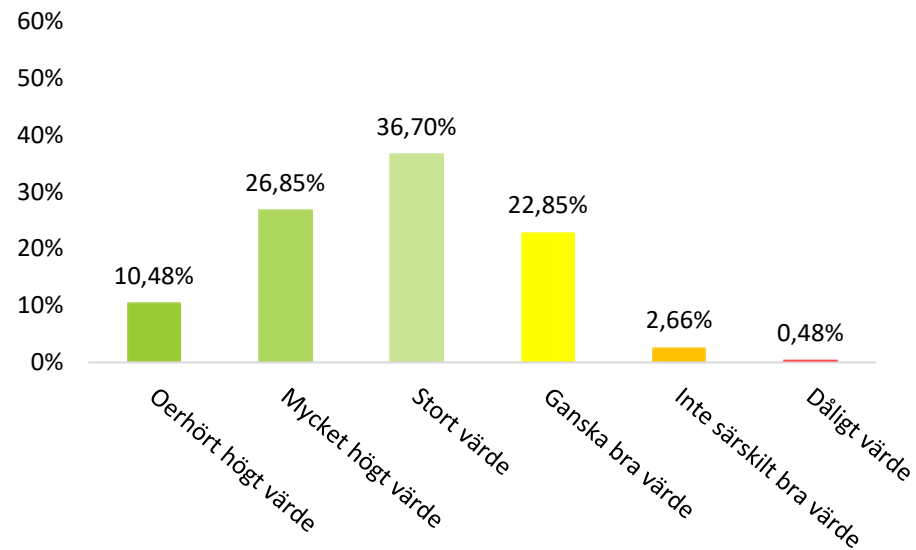


2,82

Försäkringarnas kostnad

Sveland Djurförsäkringar ska ha anpassningsbara försäkringar med rättvisa premier. Premierna ska gå till att hjälpa djuren.

10. Hur stort värde anser du att våra tjänster har i förhållande till kostnaden?

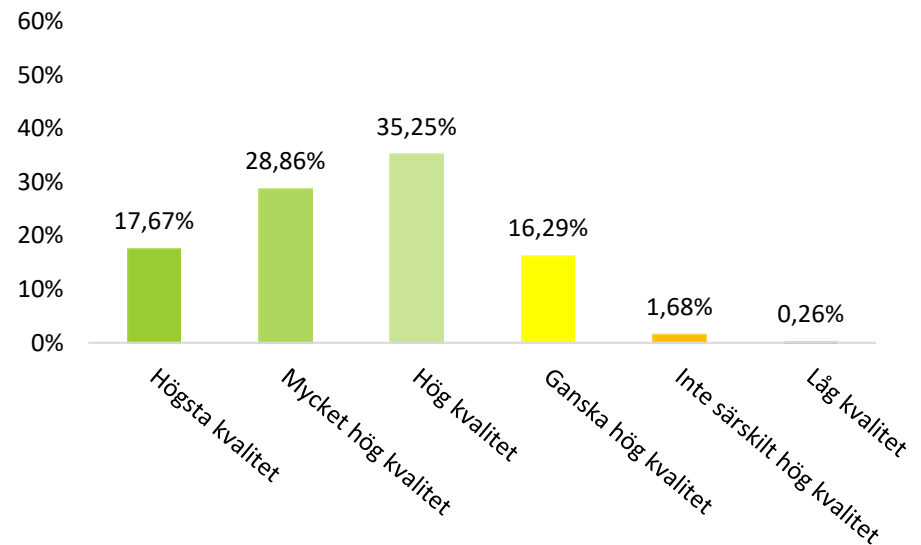




Tjänsternas kvalitet

Sveland Djurförsäkringar ska vara experter inom djurförsäkringar med nära relation till kunderna. Försäkringarnas villkor ska ligga i framkant.

11. Hur uppfattar du kvaliteten på våra tjänster i förhållande till konkurrenternas?

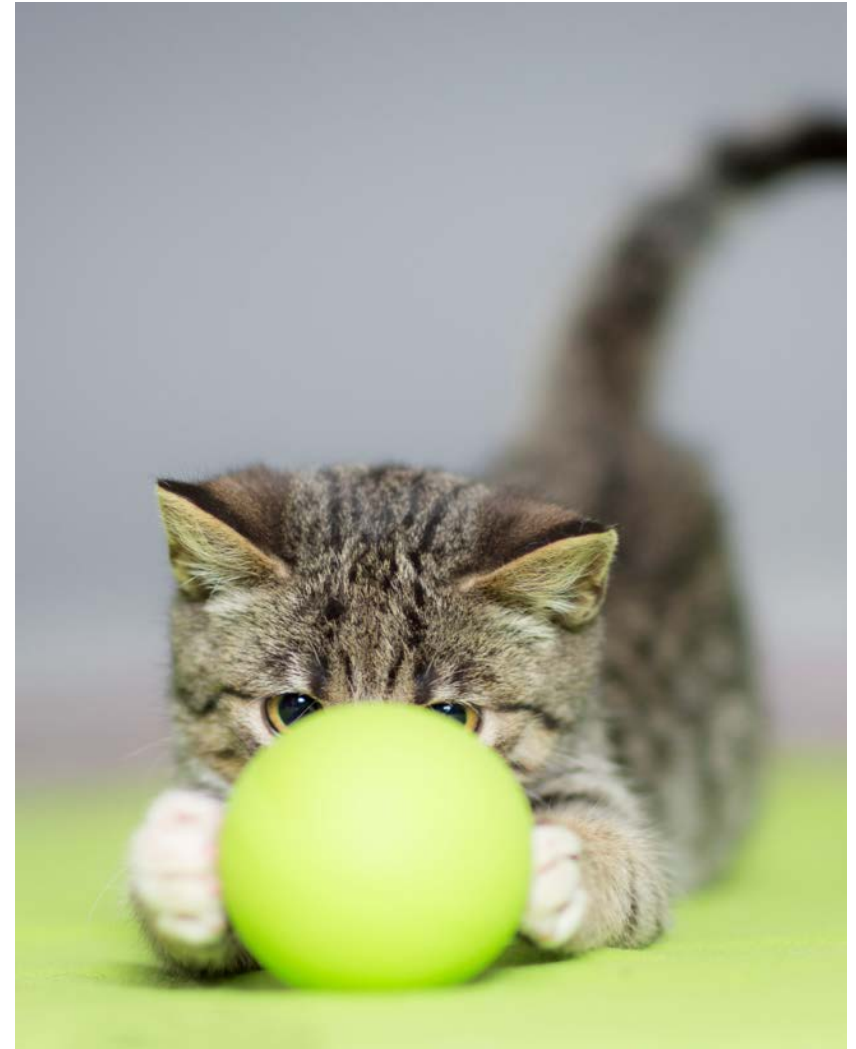
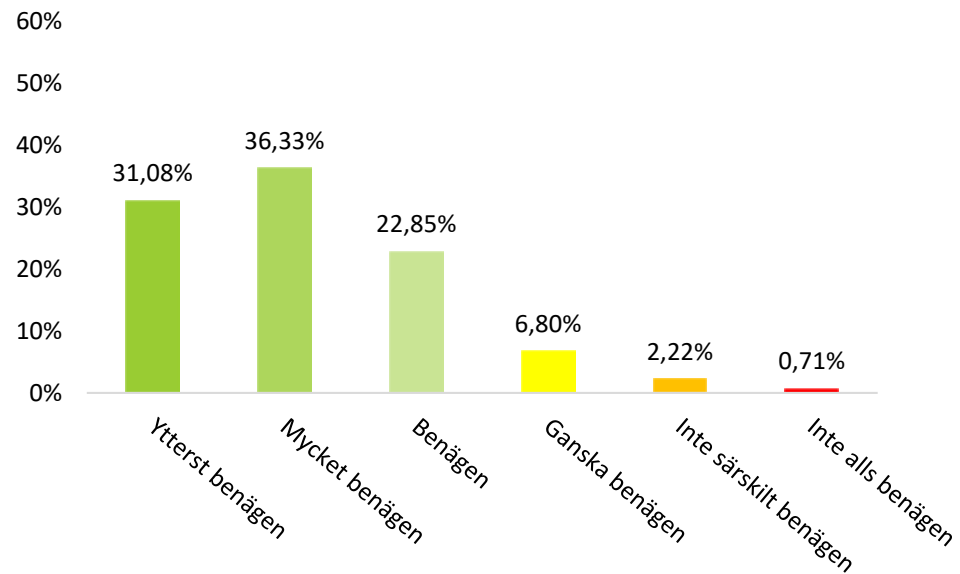


2,15

Rekommenderar oss

Sveland Djurförsäkringars kunder ska känna att de är så nöjda att de gärna rekommenderar bolaget till sina vänner och bekanta.

12. Hur benägen är du att rekommendera oss för andra personer?





Helhetsintryck

Sveland Djurförsäkringar ska vara det personliga, kompetenta och flexibla bolaget som ägs av sina kunder.

13. Hur är ditt helhetsintryck av Sveland Djurförsäkringar?

