

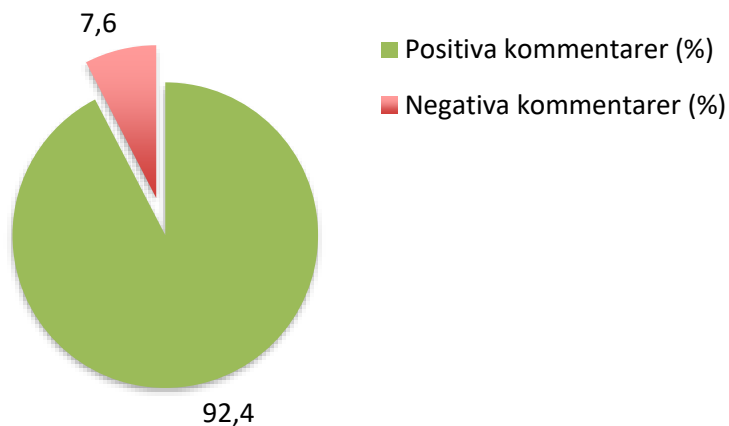


Kundundersökning 2018 - resultat

Övergripande resultat

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

- 55 291 kunder fick undersökningen (de med registrerad e-postadress) och av dessa svarade 8 443 personer.
- Totalt fick vi in 8 448 kommentarer om olika områden.





Frågorna som vi ställde:

Hur uppfattade du din senaste kontakt med:

1. Säljavdelningen
2. Kundservice
3. Skadeavdelningen
4. Genom chatten/kundtjänst på webbplatsen och Facebook
5. Var har du sett reklam om oss det senaste året?

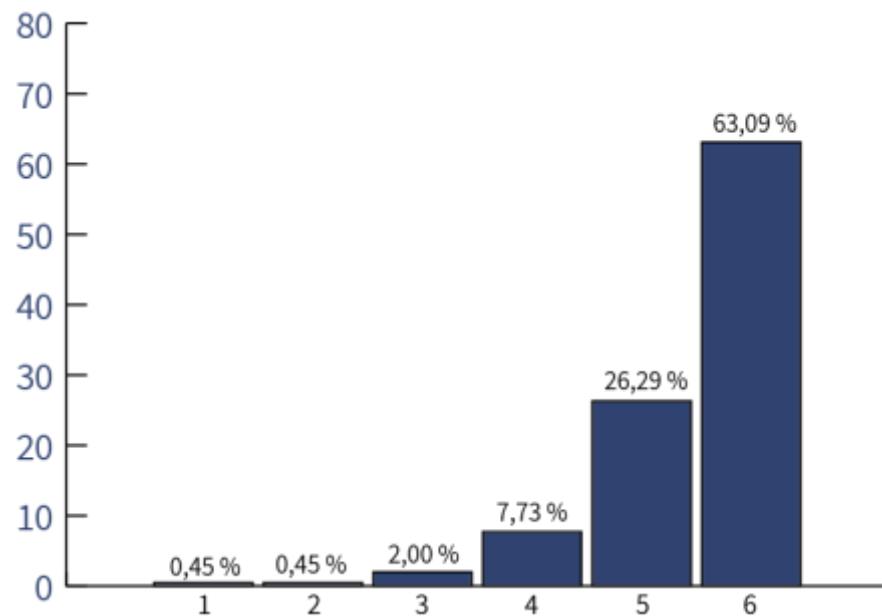
Hur tycker du att följande ord stämmer överens med Sveland Djurförsäkringar:

6. Snabb återkoppling
7. Hög servicegrad
8. Kompetens
9. Tillgänglighet
10. Snabb skadehantering
11. Hur prisvärda tycker du att våra tjänster och produkter är?
12. Hur uppfattar du kvaliteten på våra tjänster och produkter?
13. Vill du att rehabilitering och medicin ska ingå i veterinärvårdsförsäkringen?
14. Hur benägen är du att rekommendera oss för andra personer?
15. Hur är ditt helhetsintryck av Sveland Djurförsäkringar?



Säljavgdelningen

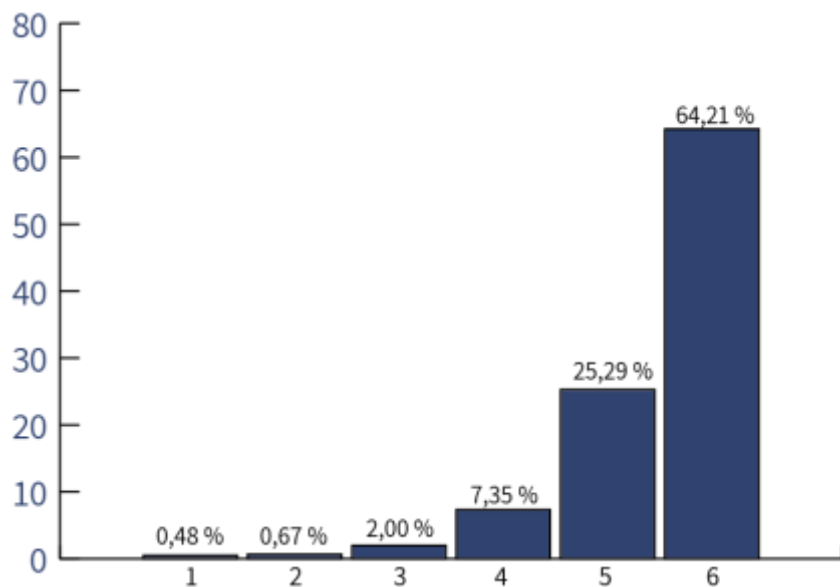
1. Hur uppfattade du din senaste kontakt med säljavgdelningen?



5,49

Kundservice

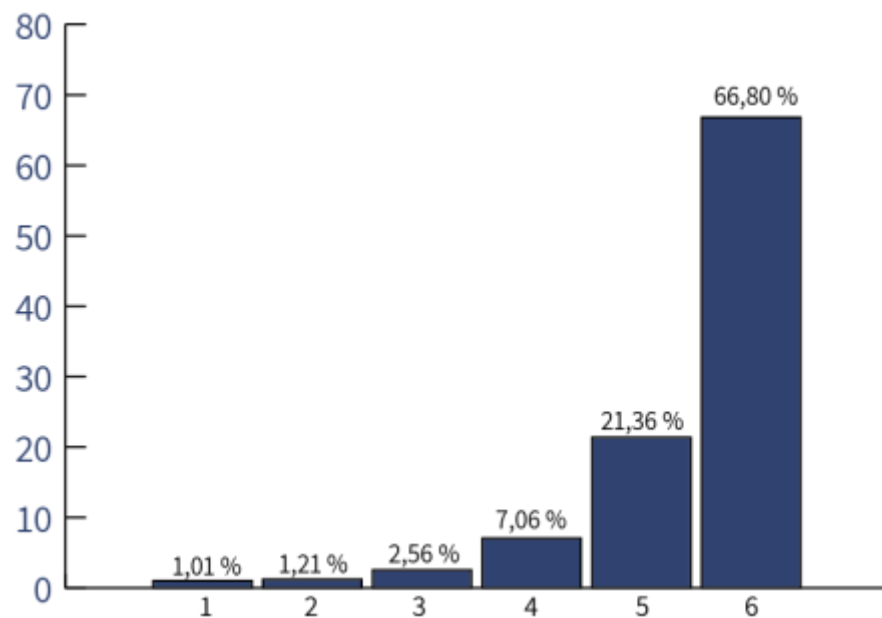
2. Hur uppfattade du din senaste kontakt med kundservice?





Skadeavdelningen

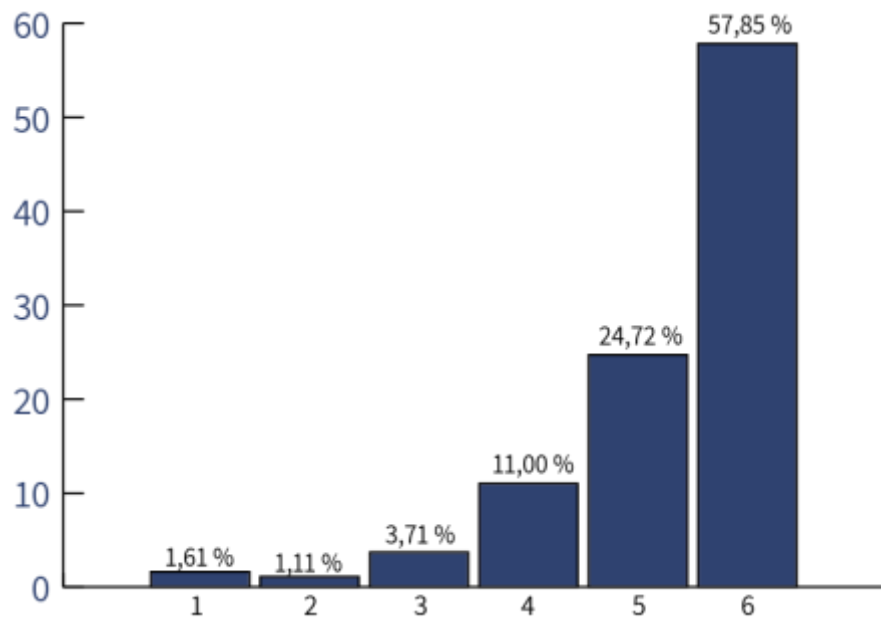
3. Hur uppfattade du din senaste kontakt med skadeavdelningen?



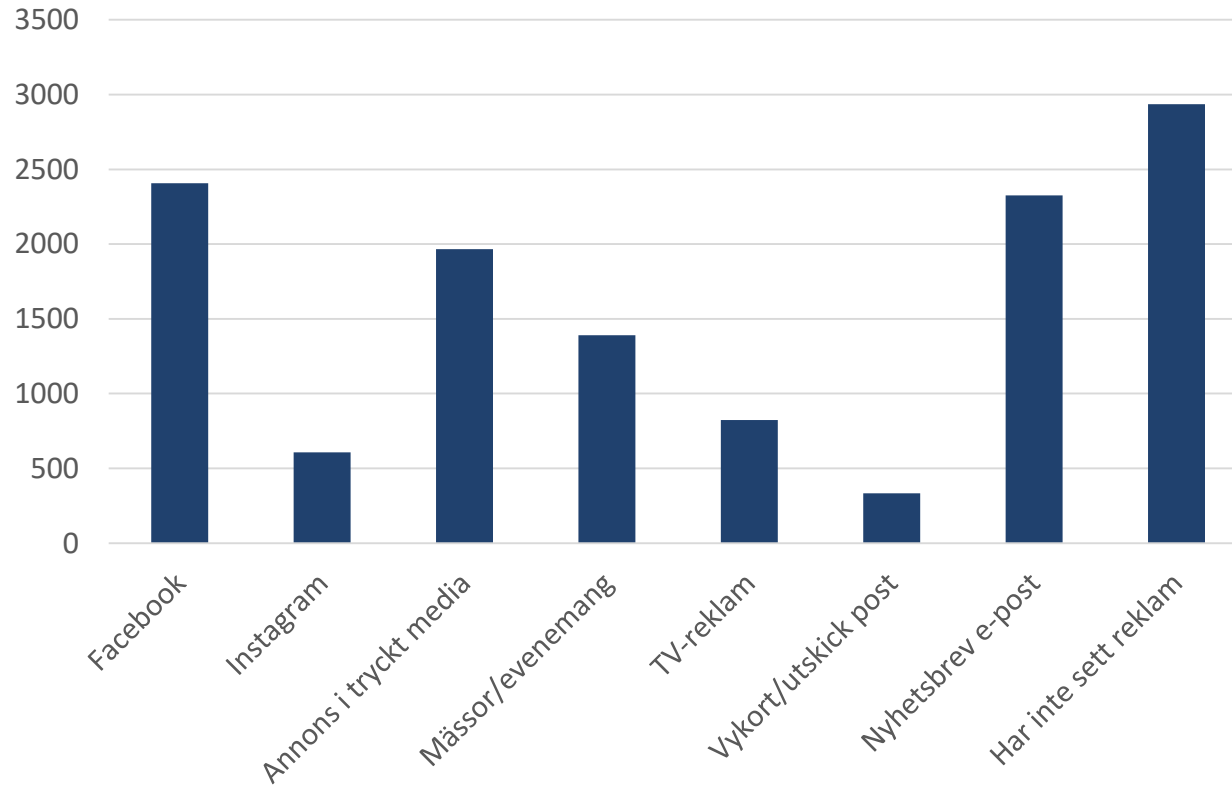
5,30

Webbplats och Facebook

4. Hur uppfattade du din senaste kontakt med oss genom chatten/kundtjänst på webbplats och Facebook?



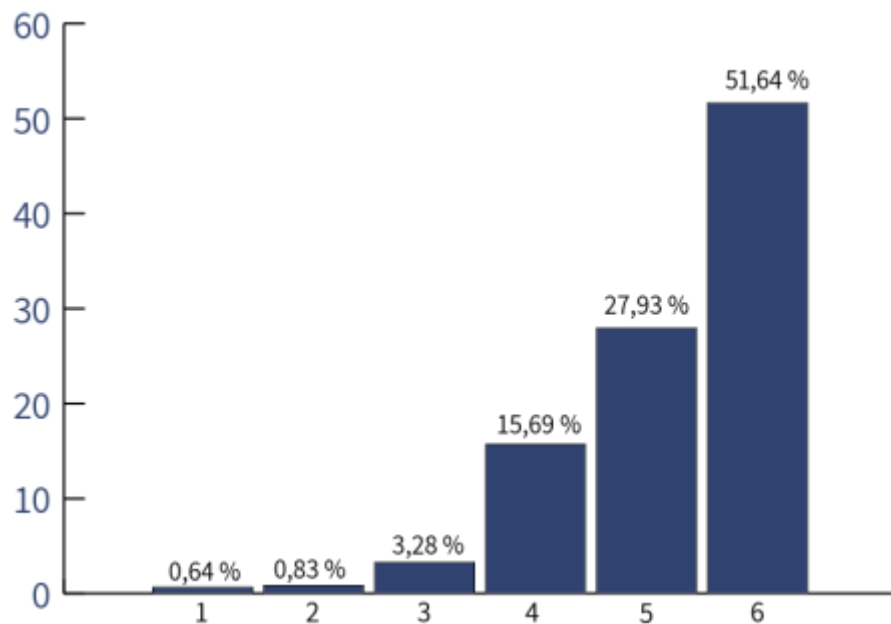
5. Var har du sett reklam för Sveland Djurförsäkringar?





Snabb återkoppling

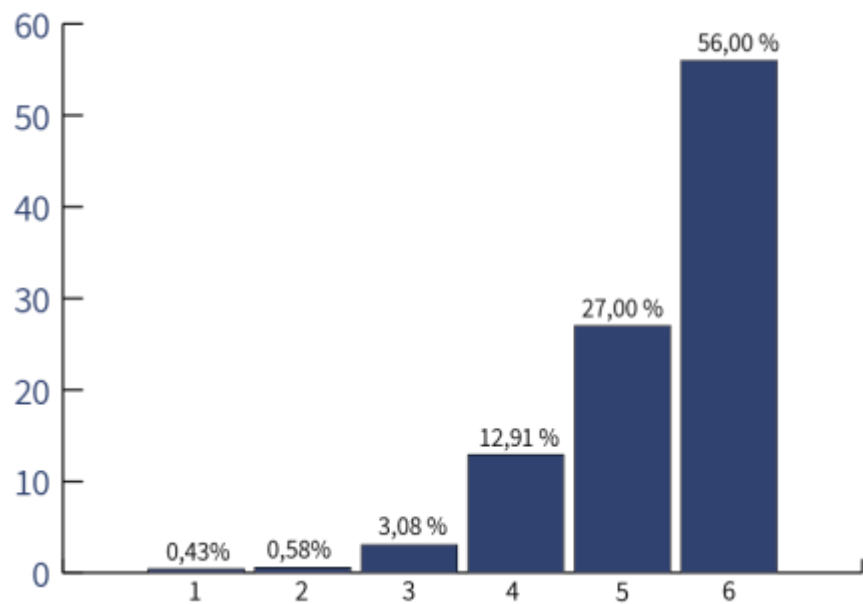
6. Hur tycker du att ordet snabb återkoppling stämmer överens med Sveland Djurförsäkringar?



5,33

Hög servicegrad

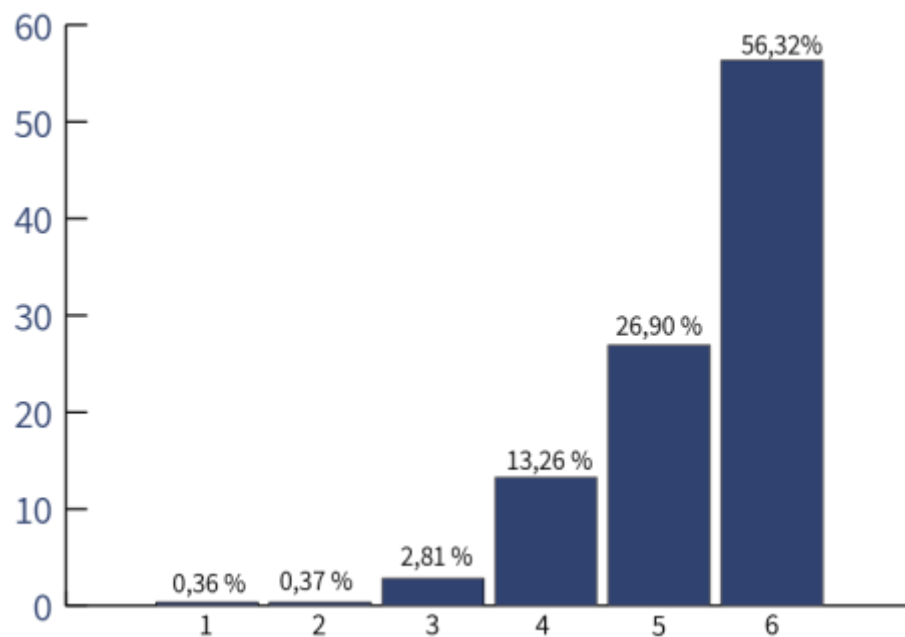
7. Hur tycker du att hög servicegrad stämmer överens med Sveland Djurförsäkringar?





Kompetens

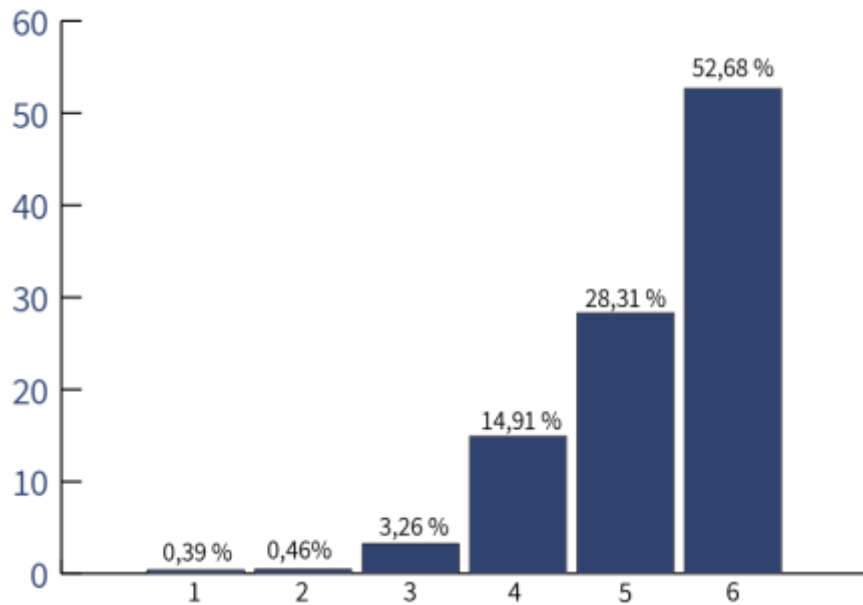
8. Hur tycker du att ordet kompetens stämmer överens med Sveland Djurförsäkringar?



5,28

Tillgänglighet

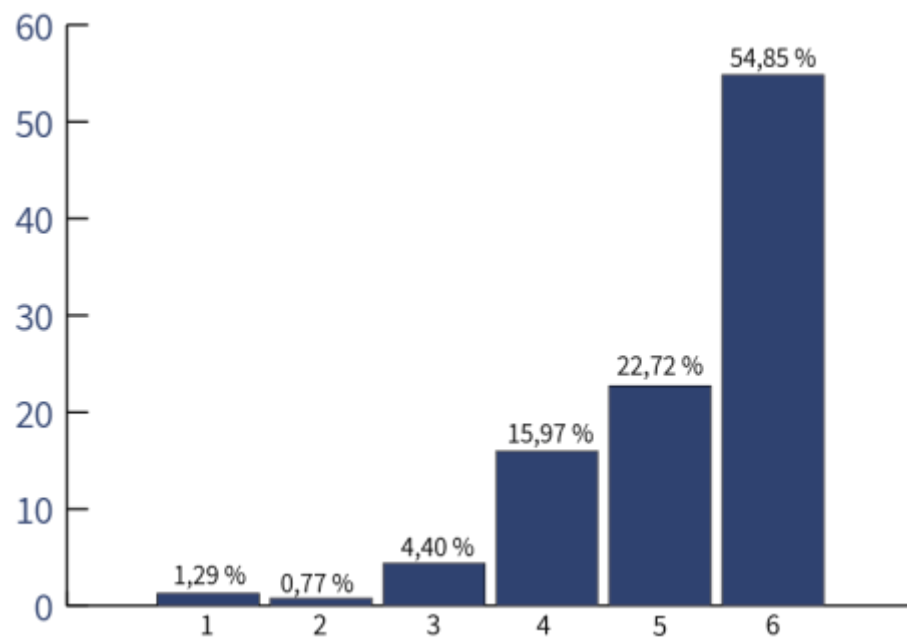
9. Hur tycker du att ordet tillgänglighet stämmer överens med Sveland Djurförsäkringar?





Snabb skadehantering

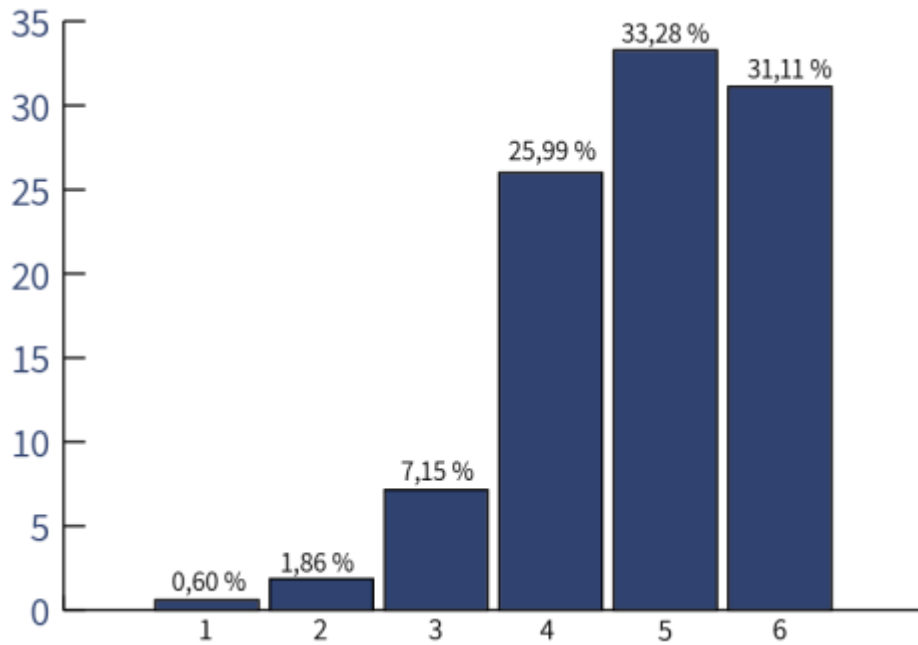
10. Hur tycker du att snabb skadehantering stämmer överens med Sveland Djurförsäkringar?



4,83

Försäkringarnas kostnad

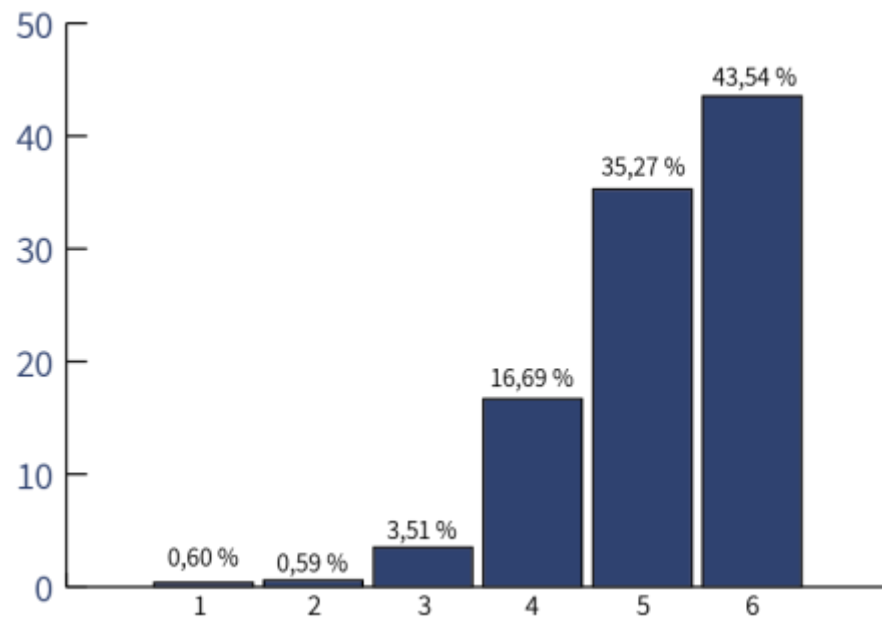
11. Hur prisvärda tycker du att våra tjänster och produkter är?





Tjänsternas kvalitet

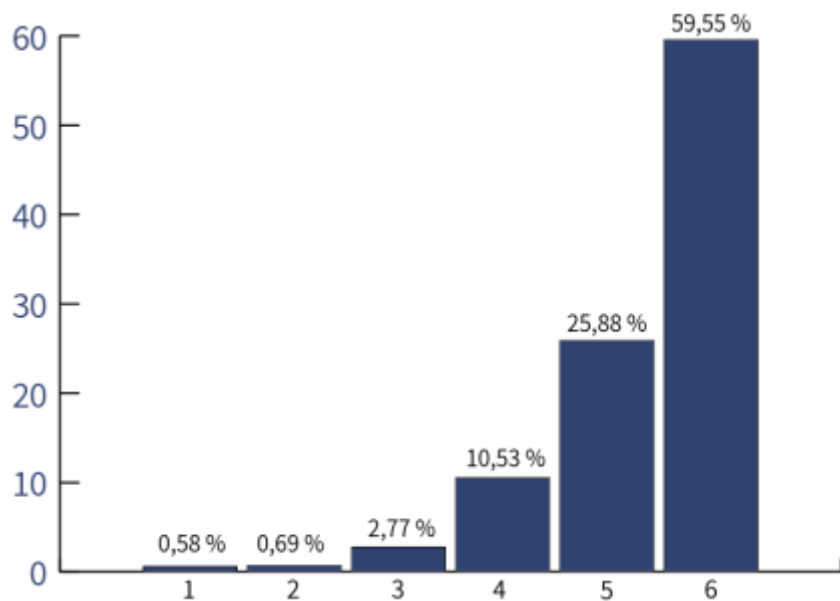
12. Hur uppfattar du kvaliteten på våra tjänster och produkter?



5,40

Rekommenderar oss

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

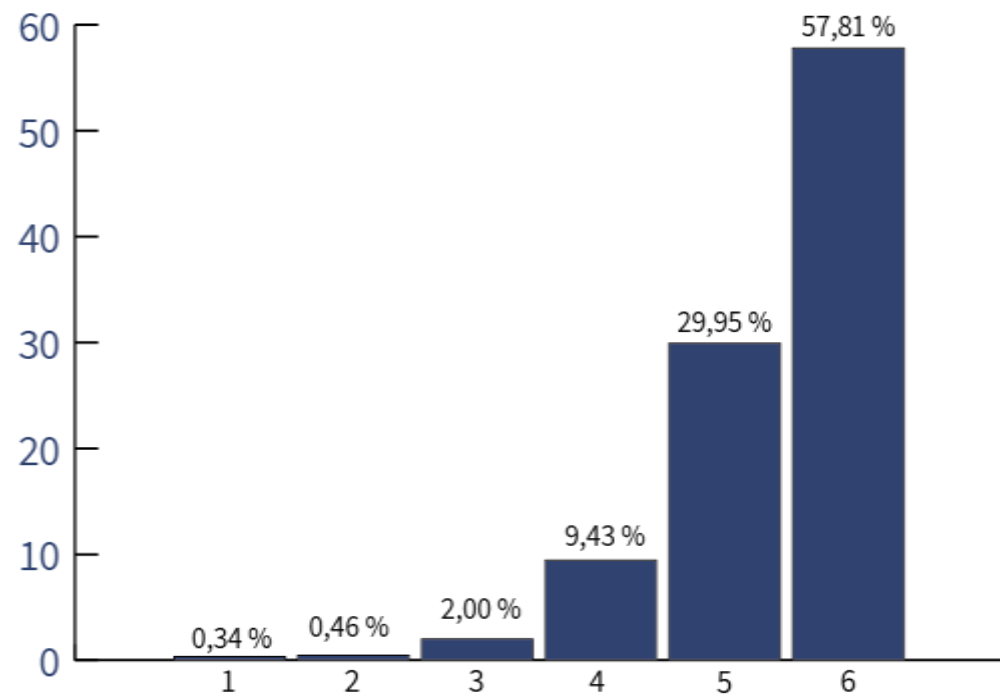




Helhetsintryck

5,42

15. Hur är ditt helhetsintryck av Sveland Djurförsäkringar?





Genomsnitt
Nöjd Kund Index

5,36