



Tættere på kunderne med fokus på læring – hver dag

Hvordan skal vi arbejde med kundetilfredshed fremover? Den nuværende tilgang fører kun til få forbedringer i praksis. Det var et af de spørgsmål eurodan-huse stod overfor, da de skulle i gang med en revidering af den traditionelle kundetilfredshedsundersøgelse. I dialogen med CUORI indså eurodan-huse, at der var brug for en mere enkel, målrettet og operationel tilgang. Noget der kunne føre til handlinger og forbedringer.

Implementeringen af NPS har forandret vores virksomhed. Kents rådgivning fra idé til handling, herunder omkring implementering i hele organisationen, har været yderst værdifuld.

Thomas Dahl,
Adm. direktør, eurodan-huse

En grundig implementering af Net Promoter System (NPS) i hele organisationen blev løsningen på problemstillingen. Lige fra starten var der fokus på en forankring i direktion og bestyrelse, og at tingene skulle gøres rigtigt for at undgå faldgruber og forsinkelser. Alle medarbejdere skulle involveres. Løsningen blev, at alle kunder nu spørges automatisk om feedback i alle relevante kontaktpunkter og anvendes dagligt i hele organisationen. Implementeringen har gjort en væsentlig forskel for virksomheden.

”Implementeringen af NPS har forandret vores virksomhed. Tilgangen har betydet, at vi får hyppige og relevante indsigter, og det har gjort os i stand til at agere hurtigere. Nu får vi feedback fra kunderne på daglig basis og for hele byggeprocessen. Implementeringen af metoden var hurtig og effektiv, og vores medarbejdere har været positive over for forandringen, især fordi resultaterne kom overraskende hurtigt. Vi har nu et stærkt fokus på udvikling og læring til gavn for både kunder og medarbejdere, og har med NPS fået et fantastisk nøgletal.”, udtaler Thomas Dahl, adm. direktør, eurodan-huse.

For yderligere info om denne case kontakt Kent Bredahl på kent@cuori.dk eller 5240 2340.