



2022-06-15 09:00 CEST

CBB vinder pris for Danmarks mest tilfredse og loyale mobilkunder

For tredje år i træk og for fjerde gang på bare fem år har CBB vundet en Loyalty Award for at have mobilbranchens mest tilfredse og loyale kunder. Opskriften på succesen skal ifølge CBB's direktør findes i selskabets grundværdier: Ærlig, kærlig og uden bøvl.

Hvert år adspørger analyseinstituttet Loyalty Group tusindvis af danskere om deres loyalitet og tilfredshed med selskaber i forskellige brancher. Selskaberne måles på en lang række parametre, som alle sammen relaterer sig til kundeservice og image. Og for tredje år i træk går prisen for

mobilbranchens mest tilfredse og loyale kunder til CBB.

”Der findes mange priser derude, men de allervigtigste er dem, der uddeles af kunderne. Derfor er jeg og resten af CBB vanvittigt stolte over, at verdens bedste kunder igen-igen har valgt at give os så flotte vurderinger, at årets Loyalty Award nu for femte gang er landet hos os. Så tak til alle vores kunder for anerkendelsen – vi lover ikke at hvile på laurbærrene,” siger Nikolaj Boserup, der er direktør i CBB.

Ærlig, kærlig og uden bøvl

CBB har tidligere vundet en Loyalty Award for mobilbranchens mest tilfredse og loyale kunder i 2014, 2017, 2020 og 2021. Noget tyder på, at selskabet har knækket koden til høj kundetilfreds i en branche, der er præget af, at mange danskere hvert år skifter selskab. En del af hemmeligheden bag er ifølge Nikolaj Boserup CBB's tre grundværdier: Ærlig, kærlig og uden bøvl.

”Vi har truffet et valg om at give kollegaerne i kundeservice stor frihed til selv at vælge, hvordan de vil håndtere henvendelser fra kunderne. For mange regler kan indimellem komplicere tingene, så instruktionen er simpel: Giv kunderne den bedst mulige oplevelse. Vær ærlig og sig tingene, som de er. Vær kærlig – sig det med glimt i øjet, og mød kunderne med medmenneskelighed. Og ikke mindst uden bøvl: Lad så vidt muligt være med at sende kunderne videre. Løs deres problemer for dem. Vi lover ikke mere, end vi kan holde. Til gengæld gør vi os umage. Det kan kunderne mærke, og det kvitterer de for.”

Gør det, du er bedst til

Arbejdet med at skabe den ultimative kundeoplevelse er dog ikke kun noget, der fylder i CBB's kundeserviceafdeling. Fokusset på kunden gennemsyrrer hele organisationen under mantraet at ”kunderejsen er produktet”:

”Kundeservice er blevet en rød tråd i måden, vi driver forretning på og er en rettesnor for hele CBB. Vi tænker vores værdisæt ind i alt, hvad vi laver. Det gælder bl.a. vores digitale selvbetjening, der tidligere er blevet kåret som Danmark bedste på tværs af alle industrier, og en ekstremt simpel og kundevenlig onboarding. Det kan dog kun lade sig gøre, fordi vi holder vores forretning enkel. Vi er fokuserede i vores indsats og koncentrerer os om det,

vi er gode til, og som giver mest værdi for kunderne. Vi har ikke indført komplicerede rabatmodeller, har få forretningsregler og har generelt automatiseret de fleste af vores processer,” afslutter Nikolaj Boserup fra CBB.

Om undersøgelsen

Hvert år gennemfører Loyalty Group en række brancheundersøgelser for at afdække kundeloyaliteten og -tilfredsheden i forskellige brancher. I undersøgelsen for telebranchen har i alt 5480 danske private mobilkunder besvaret en række spørgsmål om forholdet til deres mobilselskab, bl.a. tilfredshed, anbefalingsvillighed og klagehåndtering, samt deres oplevelse af selskabets produkt- og servicekvalitet, værdi for pengene, image og samfundsansvar.

Telenor hjælper danskerne med at skabe gode forbindelser via mobil og internet. Vores mål er at skabe sammenhæng i vores kunders digitale liv og i det danske samfund. Derfor investerer vi hvert år massivt i innovation og i udvikling af den danske teleinfrastruktur.

Telenor er Danmarks næststørste teleselskab og en del af Telenor-koncernen, som opererer i hele Norden og i Asien, og på verdensplan hjælper vi 186 millioner kunder med at kommunikere. I Danmark er vi ca. 1.100 medarbejdere, har 40 butikker fordelt over hele Danmark og gør hver dag vores yderste for at gøre det nemt for vores kunder at kommunikere og sikre deres forbindelse på både mobil og internet. I Danmark er CBB Mobil også en del af Telenor-familien. Du kan læse mere om os på www.telenor.dk.

Kontaktpersoner



Kathrine Thomsen

Pressekontakt

info@telenor.dk

25 600 800