

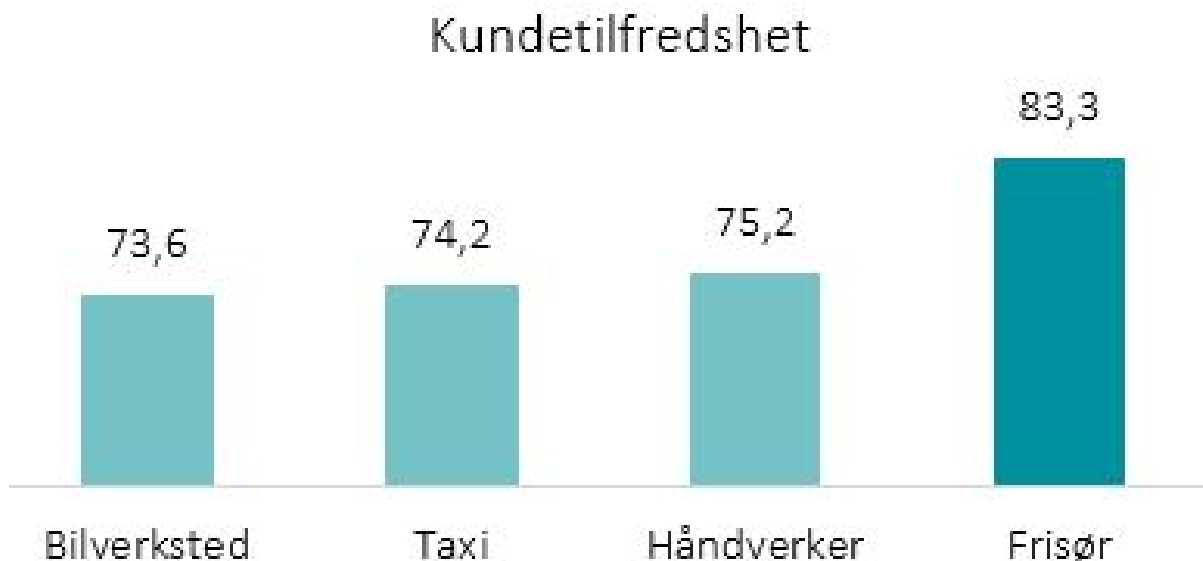
15-06-2018 07:30 CEST

Stor begeistring for frisører

EPSI Rating har i løpet av våren intervjuet nordmenn i forhold til deres tilfredshet med frisører, håndverkere, bilverksteder og taxi. Målingen viser at folk flest er godt fornøyde med disse tjenestene, men frisørene skiller seg positivt ut.

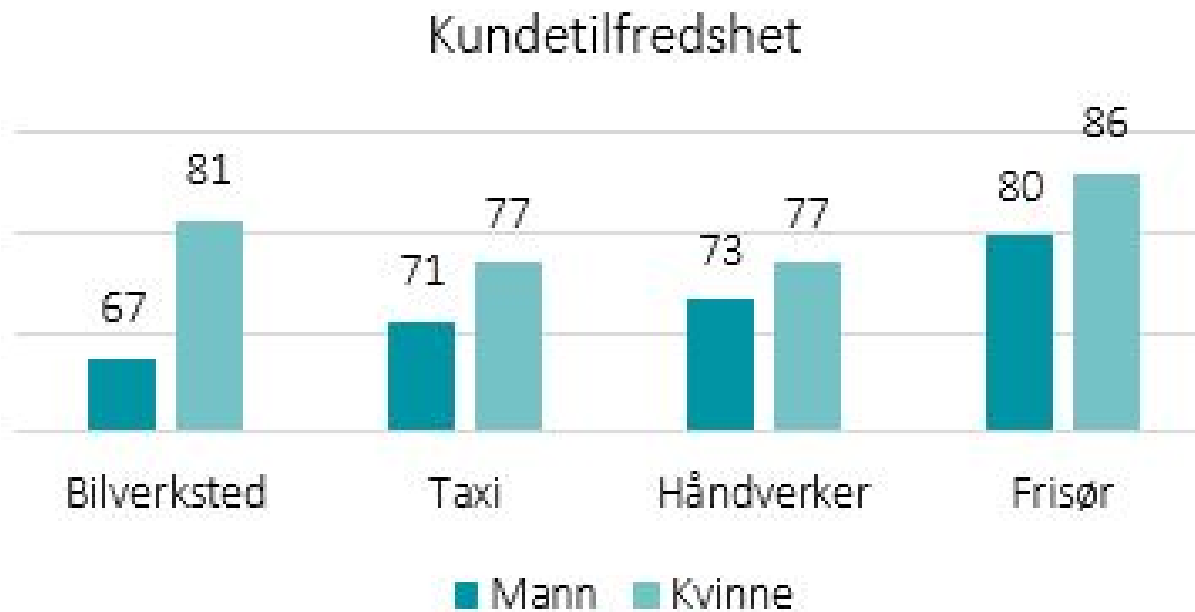
Frisørene - beste praksis?

Med en kundetilfredshet på 83 så er det frisørene som kommer best ut i denne studien fra EPSI Rating, og kommer også svært høyt når vi sammenligner mot andre bransjer.



- En kundetilfredshet på 83 er svært bra, og vitner om at frisørene er gode på å møte sine kunders ønsker og behov, sier Fredrik Høst i EPSI Rating. Det er kun tannlegene som, blant de bransjene vi har målt, kan matche frisørene, fortsetter Høst. Frisørene er utvilsomt tett på sine kunder, og er nok et bevis på at nærhet til kunde er viktig om man ønsker å skape de virkelig gode kundeopplevelsene.

Frisørene er naturligvis godt klare over at byttebarrieren for deres tjenester er lav, og dersom kundene ikke blir tilfredse så er risikoen stor for at kundene klipper håret andre steder neste gang. Derimot så vil en meget fornøyd kunde i de aller fleste tilfeller komme tilbake, og i stor grad være tilbøyelig til å anbefale frisøren til andre. Det er derfor viktig å skape en topp opplevelse hver eneste gang. Analysen viser dessuten at det er kvinner som er mest fornøyd med frisørene.



Videre så er det mange håndverkerne som kan klappe seg selv på skulderen. Selv om det ifølge Forbrukerrådet er en hel del klager på håndverkertjenester, så er nordmenn flest godt tilfredse. Det er forskjeller mellom menn og kvinner og mellom aldersgruppene, men forskjellene er ikke så markante som for de andre bransjene.

Nordmenn er også jevnt over godt tilfredse med de taxitjenestene de bruker. Også her er det kvinner som er mest fornøyde, og analysen viser videre at den eldre delen av befolkningen er mest tilfreds.

Det er bilverkstedene som får den svakeste tilbakemeldingen i denne målingen, men en kundetilfredshet på 73,6 er absolutt et godkjent resultat. Analysen viser at menn er vesentlig mindre tilfredse med denne typen tjenester enn hva kvinner er. - I sum så burde nok bilmekanikere, håndverkere og taxisjåfører fått større effekt av å være såpass tett på sine kunder. Kanskje de kan lære noe av frisørsalongene, avslutter Høst.

Flere detaljer rundt målingen finner her: www.epsi-norway.org

EPSI Rating Norge er en leverandør av kundetilfredshetsanalyser, og er en ekstern revisor av kundemassen. EPSI samler inn, analyserer og formidler informasjon om kunders forventninger, opplevd kvalitet og verdivurdering av produkter og tjenester. Selskapet er en del av EPSI Rating Group som gjennomfører kundetilfredshetsstudier i hele Norden og i en rekke andre europeiske land.