

KUNDUNDERSÖKNING 2014

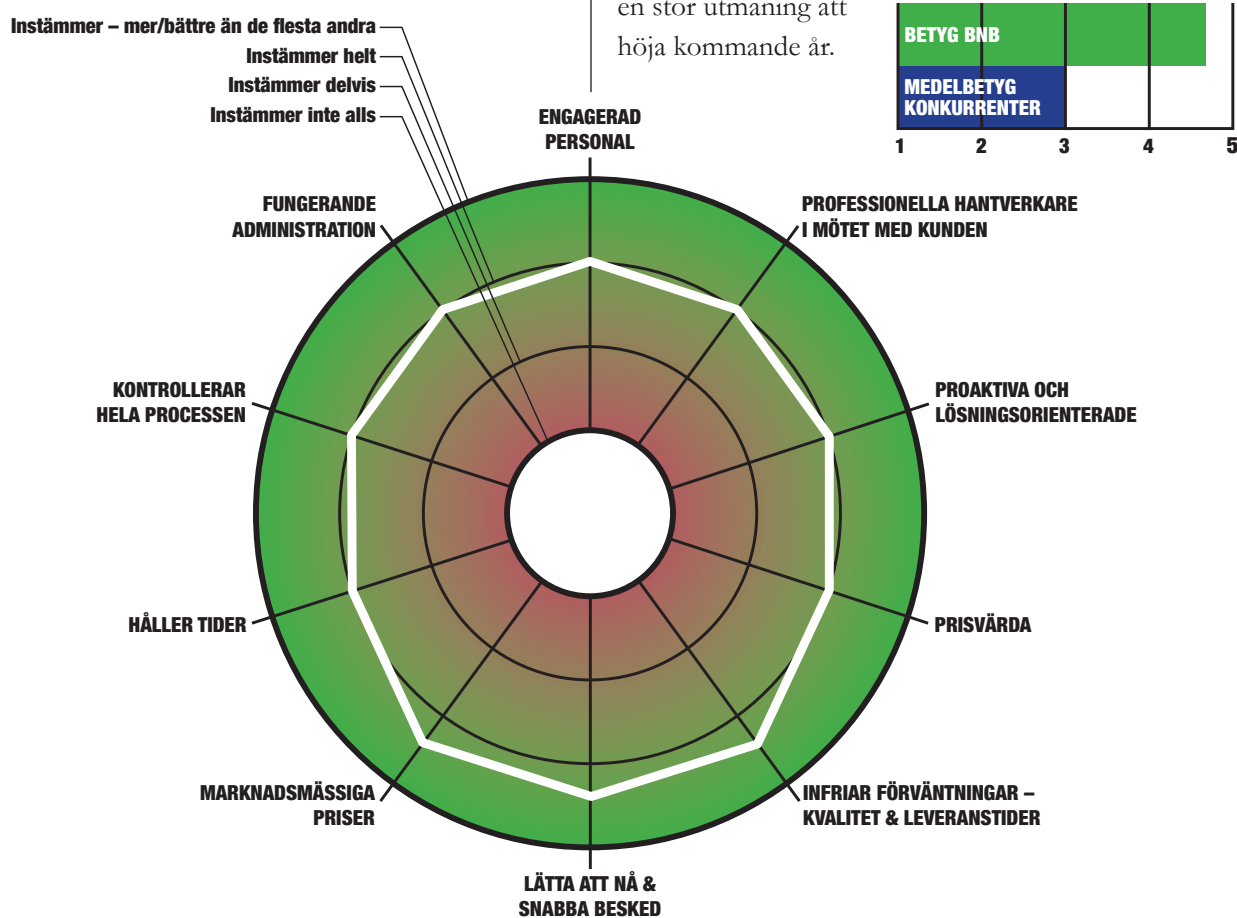
BNB:s kunder ger BNB ett mycket högt betyg i 2014 års kundundersökning. På en skala från 1 till 5 får BNB det sammanfattande betyget 4,67, där medianvärdet för konkurrerande företag är 3,00. Undersökningen omfattar tio områden och BNB ges ett högt betyg inom samtliga och visar entydigt att bolagets kunder har ett mycket högt förtroende för BNB.

Inom ramen för BNB:s ledningssystem ska bolaget årligen genomföra en undersökning bland BNB:s största kunder. Resultatet för den första undersökningen är nu

Syftet med undersökningen är att hitta förbättringsområden. De höga betygen inom samtliga områden gör att det inte går att urskilja ett specifikt förbättringsområde. Utmaningen består istället i att uppfattas som bättre än sina konkurrenter inom samtliga områden.

Undersökningen avslutades med följande frågeställning: **Sammantaget vilket betyg vill du ge BNB som leverantör, där 3 är medianvärdet för konkurrerande leverantörer och 1 eller 2 är lägre och 4 eller 5 är högre?**

BNB:s kunder gav BNB medelbetyget 4,67. Även det en stor utmaning att höja kommande år.



klart. Under kommande år kommer det att jämföras med uppföljande undersökningar.

Undersökningen består av tio påståenden (se ruta t.h.), där de svarande kunde välja på fyra alternativ:

- **Instämmer inte alls**
- **Instämmer delvis**
- **Instämmer helt**
- **Instämmer - mer/bättre än de flesta andra.**

Som framgår av diagrammet ovan blev resultatet (den vita linjen i diagrammet) **Instämmer helt** i sju av tio påståenden och i viktning mot **Instämmer mer/bättre än de flesta andra** i övriga tre av påståendena.

UNDERSÖKNINGENS TIO OMRÅDEN/PÅSTÅENDEN

1. BNB och dess personal är engagerade.
2. BNB är proaktiva och söker effektiva lösningar på problem.
3. BNB levererar en kvalitet i linje med prislappen för utfört arbete.
4. BNB:s kostnadsbild är marknadsmässig.
5. BNB levererar en kvalitet i linje med våra förväntningar.
6. BNB:s hantverkare uppträder professionellt i deras kontakter med oss/våra kunder.
7. BNB håller utlovade/förväntade projektider.
8. BNB har kontroll över hela processen för att genomföra ett uppdrag.
9. BNB:s administration fungerar bra - fakturahantering, återkoppling på frågor etc.
10. Det är lätt att nå och få snabba besked från BNB:s projektledare.