



26-04-2018 09:10 CEST

Widerøe kåret til «Best i test» Kundeserviceprisen 2018

I går kveld mottok Widerøe Internet AS (WIAS) og Widerøe Ground Handling (WGH) prisen «Best i test» for kundeservice 2018 i kategorien flyreise. Utmerkelsen er en årlig begivenhet etter kvalitativ testing.

-Det er med stor stolthet og ydmykhet at vi på vegne av alle flinke medarbeidere i WGH og WIAS mottar denne viktige anerkjennelse på at Widerøe er målt, veid og funnet som det beste selskap på kundeservice blant flyselskapene i Norge, sier administrerende direktør i WIAS Odd Langvatn. - Vi er utrolig stolte over å kunne bidra til selskapets visjon *Vi skaper muligheter*

mellom små og store steder. De viktigste bidragsyterne tilhører de små stasjonene som kombinerer ledig tid mellom flyene og det å drive Norges beste kundesenter, supplerer regiondirektør nord i WGH, Trond Gunnar Stenersen.

Utmerkelsen bekrefter at Widerøe igjen er der vi skal være på dette området. Kombinasjonen av døgnåpen tjeneste, folkelige og kompetente medarbeidere, i tillegg til gode bakenforliggende systemer bidrar til at vi er godt rustet til å håndtere henvendelser fra våre kunder. I tillegg har verdien av lokal kunnskap, norsk språk og tjenester «inhouse» i stor grad bidratt til dette resultatet.

Widerøes kundesenter, driftet av WIAS, håndterte i fjor 292.139 kundehenvendelser på chat, mail, sms, telefon og sosiale medier, mens WGH via telefon håndterte 71.170 kundehenvendelser.

«Best i test» – Kundeserviceprisen er en årlig test som gjennomfører av SeeYou der man kvalitativt tester over 150 av de største kundesentrene i Norge. Testen øker i omfang siden oppstarten i 2006 og antallet kundesentre som måles vokser hvert år. Hvert kundesenter blir kontaktet av 25 forskjellige Mystery Shoppere på flere forskjellige måter. Telefonhenvendelsene reduseres og erstattes av kontakt via kontaktskjema på selskapets nettside eller chat. Sosiale medier (Facebook Messenger) bli brukt dersom selskapet ikke tilbyr chat (for nye kunder) via hjemmesiden. Dette forutsetter at selskapet har Messenger aktivert. Alle kundesentrene blir målt på de samme parametrene. Rollespillene varierer for hver bransje og er laget av SeeYou.

Målingen har fokus på:

- Mottak og velkomst
- Kundebehandleren – løsning
- Avslutning og totalinntrykk

Widerøe AS er eier av datterselskapene Widerøe Ground Handling, Widerøe's Flyveselskap, Widerøe Technical Services og Widerøe Internet. Til sammen er vi nesten 3000 stolte og engasjerte medarbeidere. WGH håndterer

bakketjenester på 42 lufthavner i Norge og vi flyr til 46 destinasjoner i inn- og utland.

Widerøe er et annerledes luftfartsselskap. Vi har et evig engasjement for å knytte steder og folk sammen, og strekker oss for folks mulighet til å skape og bo hvor de vil. Dette har vi trodd på og kjempet for i over 80 år og vi skal strekke oss så langt det er mulig for å gi alle et godt tilbud. Widerøe skaper muligheter mellom små og store steder.

Kontaktpersoner



Catharina Solli

Pressekontakt

Kommunikasjonssjef

Catharina.Solli@wideroe.no

+47 98 90 15 06