



En slik tilbakemelding er en helt fantastisk anerkjennelse fra våre kunder om at de setter pris på kvalitetsbilene og servicen våre forhandlere leverer, sier Morten Teksnes og Julie Elvestad ved Lexus Bodø.

19-05-2020 10:01 CEST

Lexus Bodø jubler etter å ha gått til topps i kundekåring

De ansatte ved Lexus Bodø feirer at bilmerket for niende året på rad går helt til topps i den omfattende og prestisjetunge undersøkelsen Autoindex, som måler hvor fornøyde eierne er med bilmerket sitt.

Autoindex henger høyt i bilbransjen fordi den ser på hele kundeopplevelsen bilkjøpere har med en bil og et bilmerke. For niende året på rad vinner Lexus

kåringen, der over 11.000 bilkjøpere fra Nordland og resten av landet har gitt sin mening.

- Vi er like spente hvert eneste år. Nok en gang må vi klype oss selv i armen. En slik tilbakemelding er en helt fantastisk anerkjennelse fra våre kunder om at de setter pris på kvalitetsbilene og servicen våre forhandlere leverer, sier Morten Teksnes, brand manager for Lexus i Bodø.

Kundenes begeistring for Lexus merkes i disse dager ved den store interessen for Lexus UX 300e, som er den første elbilen fra Lexus på markedet. Bilen kommer til Norge til høsten men biler for prøvekjøring er allerede på plass i Bodø.

- Det er en bil mange av våre lojale kunder har ventet lenge på, og vi har forventninger om at elbilen vil være med å løfte kundetilfredsheten ytterligere. Det er fantastiske tilbakemeldinger fra dem som har prøvekjørt bilen.

Autoindex utføres årlig av Loyalty Group International og følgende vurderes: Bilen og kjøreopplevelsen (teller 40 prosent), forhandleren og opplevelsen rundt kjøpet (20 prosent), service på verkstedet (20 prosent) og lojalitet til merket (20 prosent). Lexus vant i år igjen i alle kategorier. Totalscoren øker sammenlignet med fjoråret, og avstanden til nummer to går fra 30 til 41 poeng.

- Det er ingen tilfeldighet, men er resultatet av den systematiske tilnærmingen vi kaller omotenashi. Direkte oversatt betyr ordet gjestfrihet på japansk. For oss handler det om vår dedikasjon til kunden og produktet, og hvordan det eksempelvis brukes enormt mye tid på å perfeksjonere detaljer. Vi skal forutse våre kunders behov og alltid levere noe mer enn det som er forventet. Det høres svevende ut, men ni år på rad har vi fått bevist at tilnærmingen gir konkrete resultater, sier Teksnes, og legger til:

- En kollega sa det treffende: Hos Lexus begynner kundereisen for alvor i det kontrakten er signert. Der skiller vi oss nok ut fra mange i vår egen og andre bransjer.

For mer informasjon:

I Nordvik Gruppen inngår selskapene Nordvik AS, Nordvik Mobility AS, Nordvik Eiendom AS og M Nordvik AS. Konsernet omsetter årlig i underkant av 1 milliard kroner og vil selge rundt 3 000 nye og brukte biler inneværende år. Nordvik Gruppen består av bilforhandlere, bilverksteder og bilskadeverksteder i Steinkjer, Namsos, Brønnøysund, Mosjøen, Bjerka, Mo i Rana, Fauske, Bodø, Glomfjord, Halså, Ulvsvåg, Narvik, Harstad, Andøy, Sortland, Svolvær og Leknes.

Kontaktpersoner



June Karine Pedersen

Pressekontakt

Kommunikasjonssjef - Nordvik Gruppen AS

june.pedersen@nordvik.no

938 59 347