



En bekreftelse: Ass. Daglig leder for Toyota forhandleren Nordvik i Trøndelag, Nordland og Troms, Bjørnar Hansen. Foto: Nordvik.

09-05-2019 09:59 CEST

Toyota har noen av landets mest fornøyde kunder

Ferske tall fra Norsk Kundebarometer viser at kundene er svært tilfredse med Toyota. – Ingenting føles bedre enn å ha fornøyde kunder, sier Bjørnar Hansen fra Toyota forhandleren Nordvik i Trøndelag, Nordland og Troms.

Kundetilfredsheten til Toyota i Norge øker med 0,2 poeng til en score på 83,4 poeng av 100 mulige. Det er nest best av samtlige virksomheter som er målt i Norsk Kundebarometer i 2019.

- Ingenting føles bedre enn å ha fornøyde kunder. Disse resultatene er derfor en veldig hyggelig tilbakemelding til våre dyktige ansatte. Dette er også en bekreftelse på at vi gjør veldig mye riktig, sier Bjørnar Hansen fra Nordvik.

Norsk Kundebarometer 2019 omfatter til sammen 154 bedrifter fra rundt 30 ulike bransjer. Mer enn 6000 forbrukere har fortalt hvor fornøyde de er med bedrifter de kjøper varer og tjenester fra. Kundetilfredshet og lojalitet på en skala fra 0 til 100, der 0 er dårligst og 100 er best. Bedrifter som får mindre enn 60 kundetilfredshetspoeng, har klart misfornøyde kunder. Bedrifter som oppnår mer enn 80 kundetilfredshetspoeng, lykkes med å gjøre kundene sine begeistret.

I alle de siste ti årene har Toyota oppnådd mer enn 80 poeng i målingen kundetilfredsheten. I årets undersøkelse er det kun Volvo som er hårfint foran Toyota. I målingen av kundenes lojalitet til merkevaren, scorer Toyota best i bilbransjen med 82,2 poeng.

- Vi er stolte av å ligge på et stabilt høyt nivå i denne undersøkelsen. Likevel hviler vi ikke på laurbærene og jobber hver dag knallhardt for å levere gode opplevelser til våre kunder.

Bakgrunn:

Totaloversikt Norsk Kundebarometer 2019:

Plassering 2019	Bedrift	Tilfredshet 2019
1	Volvo	83,7
2	Toyota	83,4
3	Flytoget	82,9
4	Sbanken	82,3
5	Vinmonopolet	82,1
6	Audi	82
7	BMW	81,9
8	Finn.no	81,6
9	Apotek 1	81,1

10	Komplett Apotek	80,9
10	OneCall	80,9

Toppliste over bilforhandlere:

Plass	Selskap	Tilfredshet	Lojalitet
1	Volvo	83,7	80,4
2	Toyota	83,4	82,2
3	Audi	82,0	76,6
4	BMW	81,9	76,7
5	Skoda	80,8	76,0
6	Mitsubishi	78,4	72,0
7	Peugeot	78,2	74,8
8	Mercedes-Benz	77,9	74,5
9	Nissan	77,6	72,2
10	Volkswagen	77,4	71,5
11	Ford	76,9	73,4
12	Tesla	75,5	81,1

Kilde: Norsk Kundebarometer/Handelshøyskolen BI.

Norske Kundebarometer

- Norsk Kundebarometer er et forskningsprosjekt ved Handelshøyskolen BI som hvert år måler tilfredshet og lojalitet blant norske forbrukere.
- Norstat Norge har på oppdrag fra Norsk Kundebarometer spurt 6078 forbrukere om hvor godt fornøyd de er med bedrifter de er faste kunder hos. Til sammen har disse gitt 15.805 bedriftsvurderinger.
- Undersøkelsen omfatter til sammen 154 bedrifter. Datainnstillingsperioden var fra januar til april 2019.

- Barcode Intelligence er offisiell administrator for Norsk Kundebarometer ved BI.
-

Kontaktpersoner



June Karine Pedersen

Pressekontakt

Kommunikasjonssjef - Nordvik Gruppen AS

june.pedersen@nordvik.no

938 59 347