Umeå Energis kundservice bäst i Sverige

**Umeå Energi vann årets upplaga av SM i Telefoni & Kundservice i klassen Miljö & Energi.**

**– Superkul! Det här är ett kvitto på att vår ambition att erbjuda kundservice i världsklass ger resultat, säger Malin Karlsson, kundservicechef på Umeå Energi.**

Juryns motivering till Umeå Energis seger lyder:

”När du ringer till årets energibolag kan du vara säker på att någon alltid svarar. En strålande tillgänglighet och hög kompetens kännetecknar de vinnande agenterna. I år var det enormt jämnt i klassen Miljö & Energi, men i tuff konkurrens står slutligen Umeå Energi som segrare.”

– Vi har medarbetare på kundservice som älskar sina jobb och gör allt för att kunderna ska känna sig trygga och få bästa möjliga service, säger Malin Karlsson.

I tävlingen bedöms deltagarna av professionella undersökare – som ringer 200 samtal till respektive företag – enligt åtta olika bedömningskriterier. Undersökaren bedömer bland annat första intrycket, bemötandet, hur effektivt ärendet hanteras och noterar vad som händer innan man kommer fram till svarspersonen, det vill säga talsvar, tonval och köbesked. Slutligen skriver undersökaren en sammanfattande kommentar om hur samtalet har upplevts.

– Bakom vinsten ligger ett medvetet arbete med att ha en tydlig struktur i våra kundsamtal, säger Malin Karlsson. Vi har studerat vårt bemötande, hur aktiva vi är och hur vi uttrycker oss. Vi jobbar också hårt med att ständigt uppdatera våra kunskaper så att vi hela tiden kan motsvara kundernas förväntningar.

De 17 medarbetarna på kundserviceavdelningen firade triumfen med tårta. Ett större firande väntar längre fram.

– Alla medarbetare hos oss är delaktiga i vinsten och stolta över guldet, säger Malin Karlsson. Nu tar vi med oss det här och fortsätter jobba hårt för att bli ännu bättre.

Läs mer om tävlingen på [www.smitelefoni.se](http://www.smitelefoni.se)