Stockholm tisdagen den 12 mars 2024

**Stor rankning: hon är bäst i Sverige på kundservice**

**Amanda Rosén från Kalmar, kundservicemedarbetare på Riksbyggen, är bäst i Sverige på att ta hand om kunder. Det visar en stor kartläggning från undersöknings- och analysbolaget Brilliant Future som helt och hållet bygger på objektiv data och omdömen från kunderna själva.**

****

*Fotograf: Marlene Berglund*

En ny undersökning från Brilliant Future visar vem som är bäst i Sverige på kundservice. Sammanlagt ligger cirka 2,3 miljoner svar från kundundersökningar till grund för resultatet, och bland cirka 10 000 kundserviceagenter toppar Amanda Rosén på Riksbyggen listan.

* *Sedan dagen jag upptäckte kundservice har jag nördat ner mig i ämnet. Jag drivs av att vilja hjälpa andra och jag använder mig av kundserviceundersökningar som ett verktyg för att hela tiden skruva och förbättra mig. Mitt tips till andra är att påminna sig om att det är en ynnest att få prata med så många olika människor, att förstå att du i princip får kliva in i någon annans sfär för några minuter,* säger Amanda Rosén, kundservicemedarbetare på Riksbyggen.

Trots en tuff period för både bolag och kunder inom bygg och fastighet spirar kundernas upplevelse av Amanda.

* *Att visa engagemang och skapa trygghet från start är helt avgörande. I utmanande lägen fokuserar jag på det som är positivt och vad som är nästa steg. Att ständigt tänka framåt och inte bakåt. Något som också varit helt avgörande är stödet från mina kollegor, tipsen vi ger varandra dagligen för att samtalen ska kännas givande och jobbet drivande,* säger Amanda Rosén.

Data från Brilliant Future visar gång på gång att de organisationer som har ett högt medarbetarengagemang har fler lojala kunder än de organisationer som har ett lågt medarbetarengagemang.

* *Kundservice har en oerhört viktig roll i den direkta kontakten med organisationens kunder. Det är tunga ekonomiska tider för många organisationer nu och därför är kundservice roll avgörande för att säkra kundlojalitet. Att använda de insikter som feedback från kunder ger och utveckla kundupplevelsen utifrån dessa gör att man ständigt kan vara proaktiv och snabbt agera på områden som behöver utvecklas,* säger Ulrika Jonsson, vd på Brilliant Future.

**Om utmärkelsen ”Sveriges mest engagerade kundservicemedarbetare”:**

* Utmärkelsen tilldelas den person som med sitt stora engagemang har lyckats skapa exceptionella kundupplevelser.
* Över 2,3 miljoner kundundersökningar ligger till grund för beslutsunderlaget.
* Insamlingen av data har pågått sedan 1 januari 2023 och har samlats in under hela året.

**För mer information, kontakta:**Alexandra Vass, presskontakt, Brilliant Future
alexandra@aderstennorlin.com / +46 (0) 70-771 51 65

**Om Brilliant Future:**Brilliant är en av marknadens främsta plattformar för stärkta kund- och medarbetarrelationer. Med 25 års erfarenhet och 75 anställda förser vi kunder i mer än 50 länder med agerbara insikter som hjälper organisationer att maxa sin fulla potential och stärka relationen till kunder och medarbetare. Det resulterar i faktabaserade beslut, ett helhetsperspektiv och en starkare affär.

[www.brilliantfuture.se](http://www.brilliantfuture.se)