

# Svea har de beste kundebehandlerne

Svea var det selskapet som scoret **høyest** innenfor kategorien beste kundebehandler i kåringen **Årets Kundesenter 2021**. I klassen Innfordring konkurrerte Svea mot de andre store selskapene i bransjen, og er strålende fornøyde med 2. plass og hele 85,7 poeng. Resultatene viser også best score innenfor kategorien kompetanse, i tillegg lå Svea helt i topp i en rekke andre kategorier, i konkurranse med 150 andre kundesenter.

«Denne samtalen var slik alle burde være til et inkassoselskap. Rolig og forståelsesfull kundebehandler som var der for å hjelpe og ikke se ned på de som ringte inn og hadde økonomiske problemer. Jeg fikk en koselig og god avslutningshilsen også», sier en av respondentene i undersøkelsen.

Anders Halstenstad, daglig leder i Svea Finans AS, forteller at alle som er i kontakt med selskapet skal føle at de blir møtt med respekt, forståelse og vilje til å finne beste løsning – uansett situasjon. Og ikke minst; de skal sitte igjen med en god opplevelse!

«Vi, og spesielt kundesenteret, har lagt ned mye arbeid det siste året. Denne prisen er en bekreftelse på at det har gitt gode resultater», sier Anders.

## Møtt med forståelse i alle kanaler

Hvert år er kundesenteret til Svea i kontakt med omkring 700 000 personer – via tlf., e-post eller andre kommunikasjonskanaler. Kundesenteret har hatt mye fokus på å levere en god kundeopplevelse og å møte kundens behov i alle kanaler. Kunden skal oppleve samme forståelse og servicegrad uavhengig av hvordan de velger å ta kontakt.

«Vi i Svea jobber hardt med kundeundersøkelser for å lære mer, videreutvikle og tilpasse oss våre kunder på best mulig måte. Vi tror at dette er årsaken til at vi vant kategorien "best kundebehandler"», sier Sindre Hansen, som leder kundesenteret.

## En forlengelse av den gode kundereisen

Men arbeidet stopper ikke her, Sindre forklarer avslutningsvis hva kundesenteret jobber med daglig, i møte med både kunder og sluttkunder;

«Våre visjoner for kundesenteret er at vi skal være det trygge valget for oppdragsgivere som verdsetter solid og optimal kundeservice. Vi skal fungere som våre kunders forlengede arm. For å klare dette gjør vi tilpassinger og fører dialog basert på kundens ønsker og behov. Vårt mål er alltid å finne den beste løsningen for både kunden og deres kunder. Vi streber alltid etter å levere på høyt nivå i all kommunikasjon, og vi skal yte personlig service med fokus for gode løsninger».

Kundesenterprisen arrangeres av SeeYou i samarbeid med Confex. [Klikk her for å lese mer.](#)



**SVEA**