



Kungsbacka

Så tycker våra besökare om oss

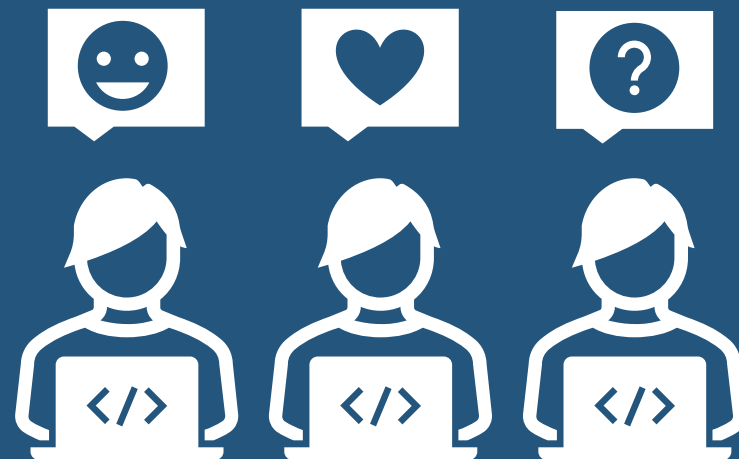
Kundundersökning Konsumentrådgivningen 2023

Intro & Bakgrund



Kungsbacka

- Konsumentrådgivningen har undersökt hur deras besökare upplever deras tjänster utifrån bemötande och tillgänglighet. De har också kartlagt vilka kontaktvägar besökarna tar för att hitta till konsumentrådgivningen.
- 38 personer valde att svara på undersökningen.

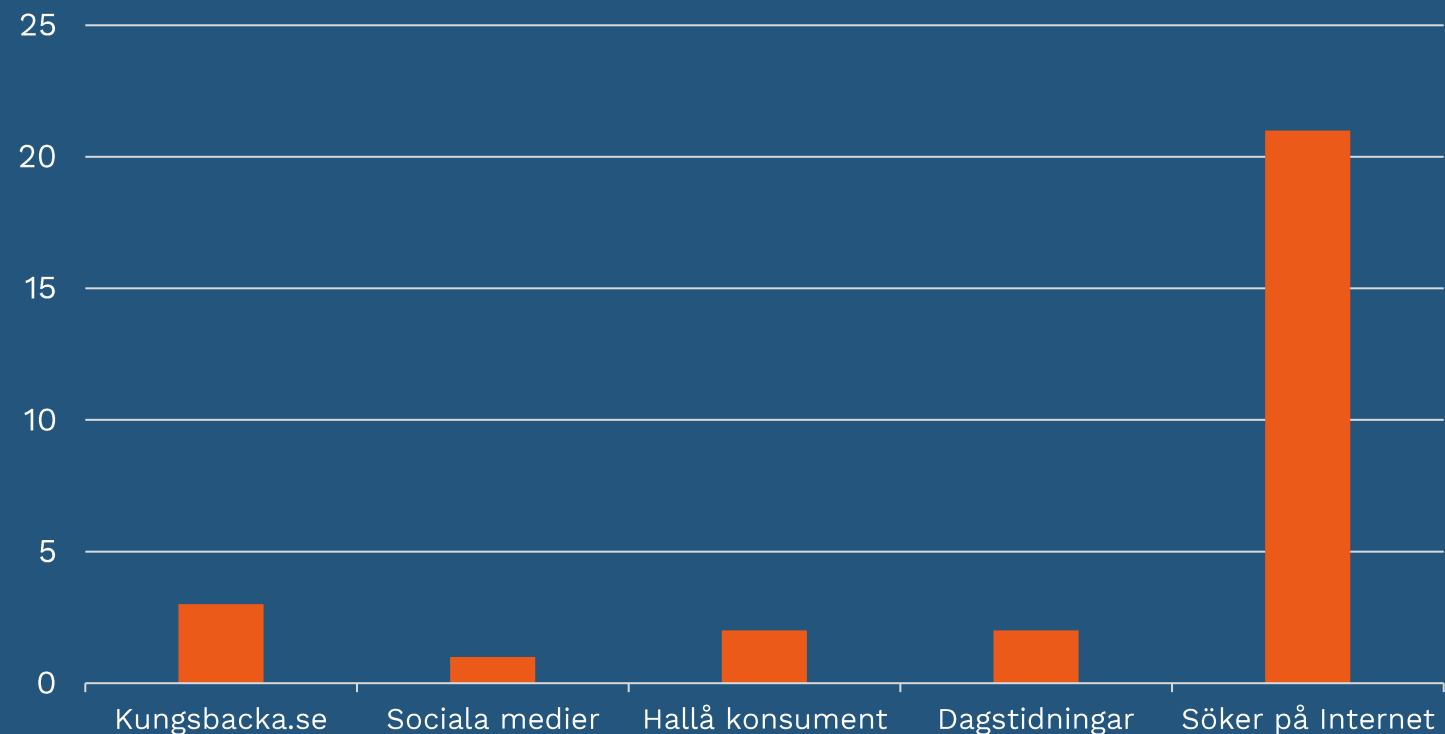




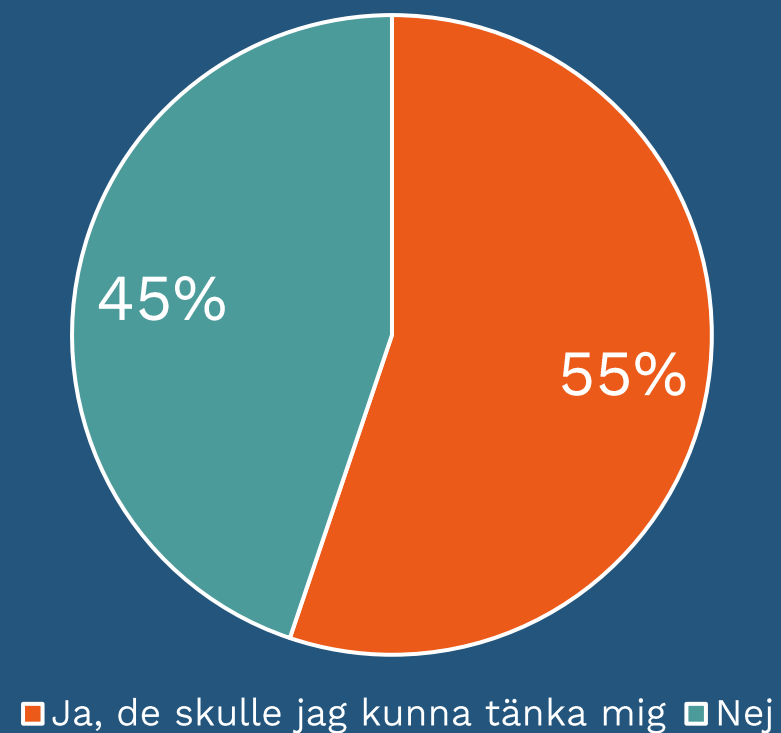
Kungsbacka

Hitta och kontaktytor

Var/Vilka forum läser du information om dina konsumenträttigheter?



Skulle du kunna tänka dig att vara med på informationstillfällen om konsumenträttigheter antingen live eller via teams?

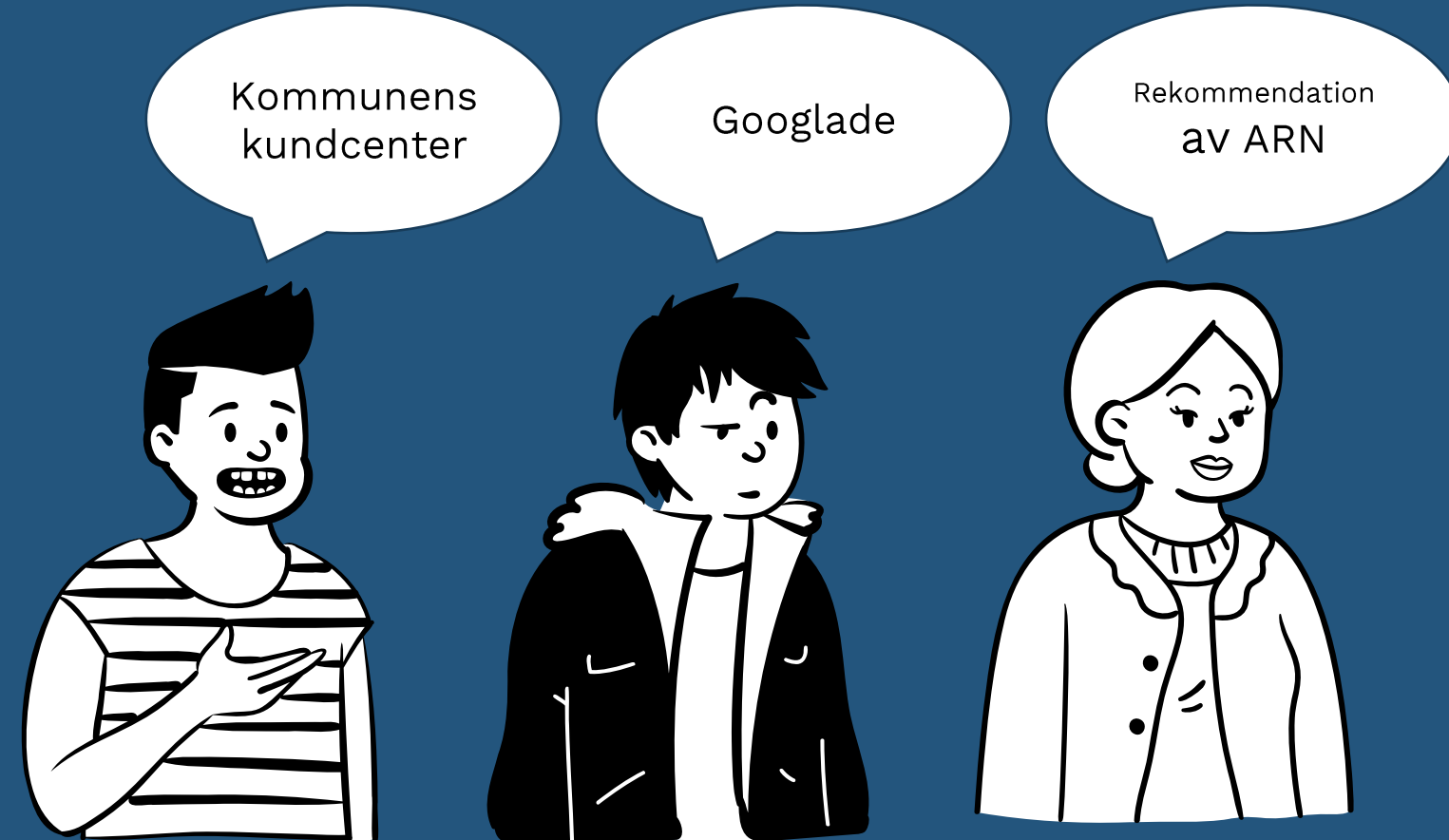
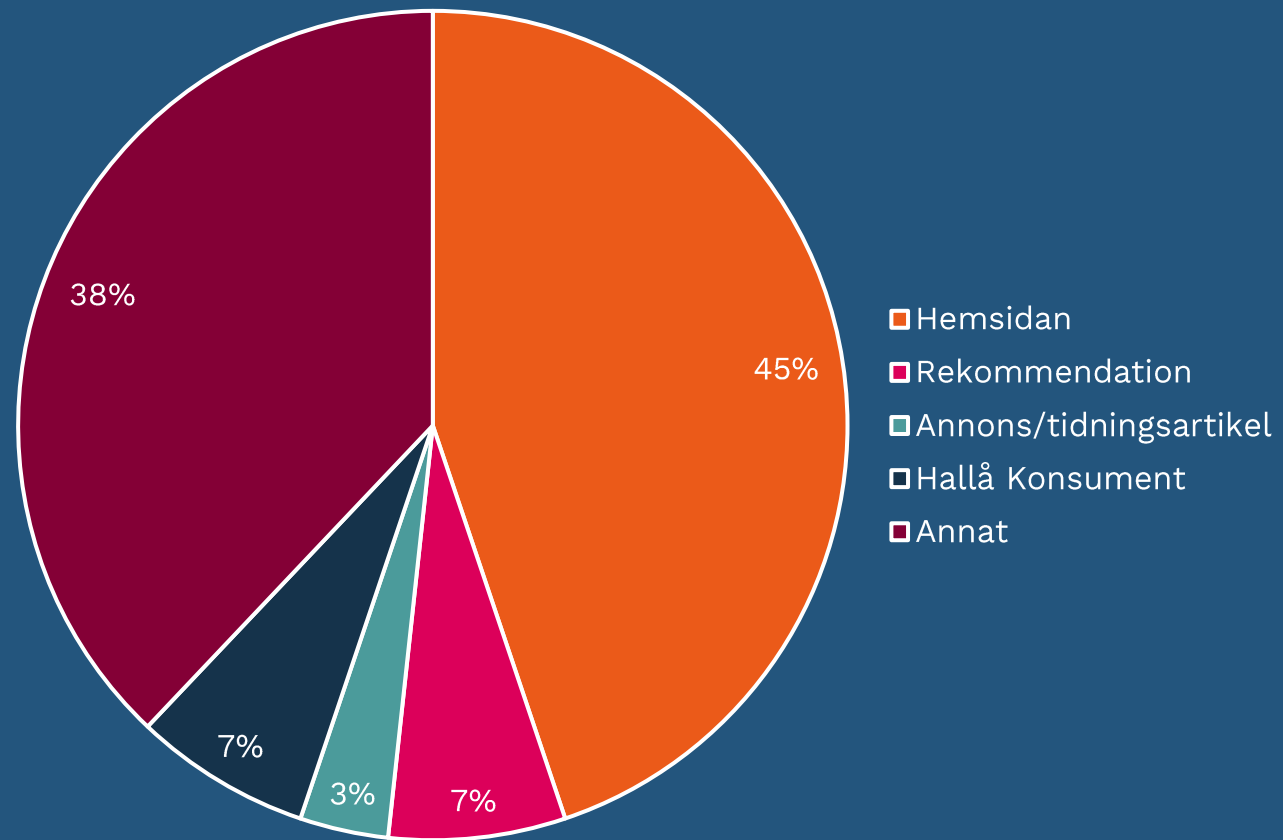


Annonsering & Kontakt



Kungsbacka

Var hittade du rådgivningens kontaktuppgifter?



Kontakt & Tillgänglighet



Kungsbacka

72% hade inte varit i kontakt med andra konsumentrådgivningar innan man kontaktade konsumentrådgivningen

79 % upplevde att informationen man hittade om rådgivningen var tydlig

Tycker du att du fick ett bra bemötande från oss?

100%

93% upplevde inga problem med att komma fram och få kontakt

En person tyckte dock det var krångligt

Och en person beskrev det svårt på telefon, men lätt på mejl

Citat

Tycker du att informationen du fick under mötet var bra?



Kungsbacka

Jättebra alla gånger jag varit i kontakt med er

Mycket nöjd!

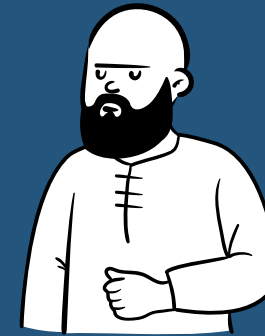
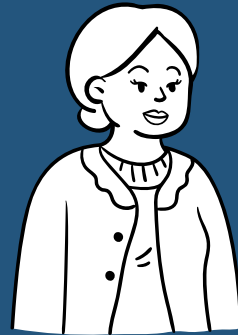
Väldigt bra och tacksamt!

Jag upplevde väldigt positivt bemötande och engagemang

Helt enastående!
Relevant,
faktabaserad och tydlig!

Jag kände att personen som hjälpte mig engagerade sig långt över mina förväntningar

Svaret i mejlet var tillfredsställande



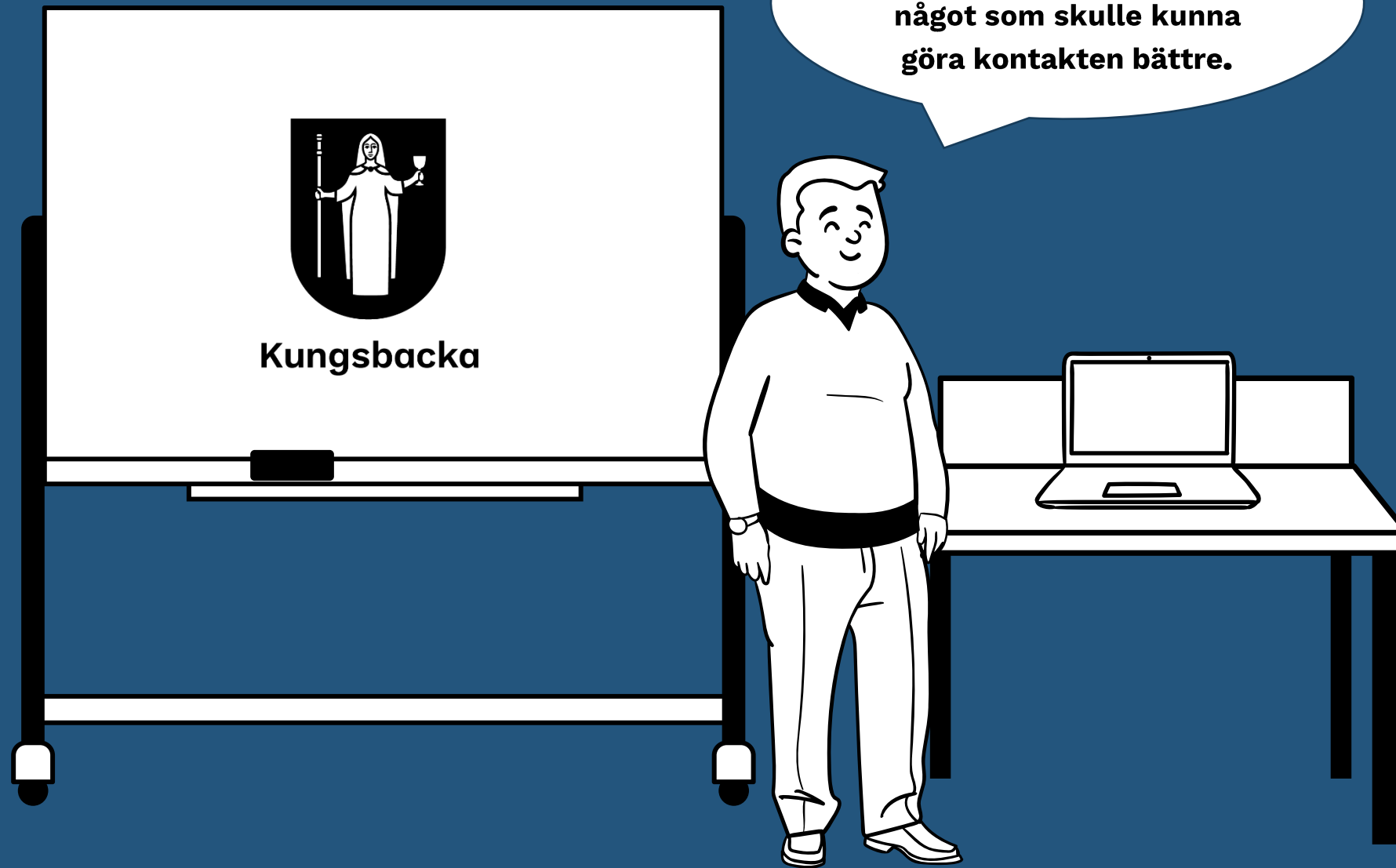
Samarbete & Tillgänglighet



Kungsbacka

Nästan alla svarade att de inte kunde komma på något som skulle kunna göra kontakten bättre.

Och alla tyckte att det kändes bra att prata med rådgivningen samt att det var proffsigt och informativt.



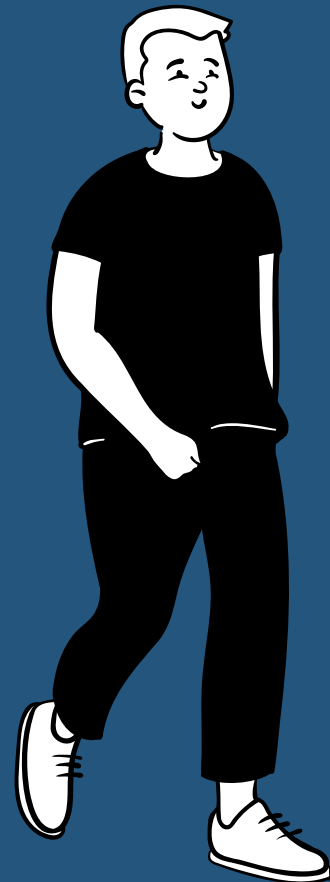
Kontakt & Bemötande



Kungsbacka

100%

Upplever att det kändes bra att prata med rådgivningen



” Fick mycket bra hjälp och tydliga svar av rådgivaren ”

” Jättebra! Ni är så professionella, kunniga och framförallt pedagogiska och hjälpsamma ”

” Fantastiskt bra, jag har haft flera givande kloka rådgivningar som dessutom gått väl för mig ”

100%

Tycker att man fick ett bra bemötande



100%

Tycker att rådgivningen gav svar på de frågor man hade.

