

## Sveriges bästa kundcenter

**Länstrafiken Västerbotten har blivit utsedd till Sveriges bästa kundcenter. Den 17 november avgjordes tävlingen inom kollektivtrafiken och Länstrafikens Resefokontor på Vasaplan i Umeå kammade hem vinsten i alla kategorier.**

Det är kundens upplevelse av respektive deltagande kundcenter som har mätts. Intervjuer är genomförda med 100 respondenter på respektive kundcenter under perioden 26 september och 13 oktober. Kategorierna är indelade i bästa tillgänglighet, snabbast service, bästa värdskap, bästa kompetens och bästa fysiska miljö och Länstrafiken Västerbottens Kundcenter vann alla kategorier. Prisutdelning och erfarenhetsdag genomfördes på Hotel Drott i Karlstad den 17 november.

- Det är jättekul att få ett kvitto på att vi arbetar på ett sätt som upplevs positivt av våra kunder, säger Sandra Höglander Kundservicechef vid Länstrafiken Västerbotten.

### Fakta om tävlingen

Det är första året som tävlingen genomförs. Tävlingen är indelad i fem deltävlingar (bästa tillgänglighet, snabbast service, bästa värdskap, bästa kompetens och bästa fysiska miljö) och ett huvudpris (Sveriges Bästa Kundcenter). I fyra av deltävlingarna har det kundcenter som erhållit det bästa medelvärdet vunnit och i deltävlingen snabbast service har det kundcenter service har det kundcenter med högst andel av respondenterna som haft noll könnummer före och noll minuters väntetid vunnit.

I juryn sitter Margareta Friman, professor i psykologi vid Karlstads universitet och föreståndare för SAMOT och Charlotte Wäreborn Schultz, tidigare vd för Svensk Kollektivtrafik och vice ordförande i Trafikverkets styrelse. Undersökningsföretaget Attityd i Karlstad AB är arrangör av tävlingen.

Vi bifogar en bild. Med på bild från vänster. Hanna Forsgren, Sandra Höglander, Johanna Flodell och Elin Valfridsson

### Kontakt:

Länstrafiken i Västerbotten AB  
Sandra Höglander, Kundservicechef, Telefon 070-250 78 56

### Information om tävlingen

Nina Engdahl, VD, Attityd i Karlstad AB,  
054- 777 06 01, [nina@attitydikarlstad.se](mailto:nina@attitydikarlstad.se).

