

Pressmeddelande

Meddelande 15.7.2019

Viking Lines passagerare allt nöjdare: kundlojaliteten ökade med tio procent

Fler än sex miljoner människor reser årligen med Viking Lines fartyg. Satsningarna på kundupplevelsen återspeglas i den stigande kundnöjdheten. Viking Lines högklassiga kundservice får särskilt gott vitsord.

År 2018 ökade kundlojaliteten bland Viking Lines passagerare med tio procent jämfört med året innan. Över hälften av passagerarna ger Viking Line högsta möjliga vitsord och skulle rekommendera Viking Line till andra. Kunderna berömmar särskilt den vänliga och hjälpsamma kundservicen på de Röda båtarna.

- Den yrkeskunniga personalen på våra båtar förtjänar ett stort tack för den förbättrade kundnöjdheten. Vi har satsat kraftigt på att utbilda personalen och introducera våra nya anställda i arbetet. Vi utnyttjar kundresponsen för att utveckla nästan alla aspekter som påverkar kundupplevelsen, från passagerarutrymmen till restauranger och underhållning, säger Viking Lines Senior Project Manager Mikael Paulinow.

Viking Line mäter kundnöjdheten året runt för att kunna vara lyhörd för kundernas önskemål. Utifrån siffrorna för början av 2019 ser detta ut att bli ett rekordår. Särskilt omtyckta är fartygen M/S Grace på rutten Åbo–Stockholm och M/S Cinderella på rutten Stockholm–Mariehamn. Också M/S Rosella har ökat kraftigt i popularitet bland kunderna.

- Kryssningar är övergripande upplevelser som påverkas av många olika faktorer. Kundens vilja att rekommendera oss till andra visar hur vi lyckats med vårt arbete. Vi är verkligen glada över den fina responsen, säger Paulinow.

För att mäta kundupplevelsen använder Viking Line bland annat indexet Net Promoter Score (NPS), som mäter passagerarnas kundlojalitet.

Närmare uppgifter:

VIKING LINE

Pressmeddelande

Mikael Paulinow, Senior Project Manager CRM,
mikael.paulinow@vikingline.com, +358 2 333 1422

Christa Grönlund, informationschef, Marketing Communications,
christa.gronlund@vikingline.com, +358 9 123 5242



VIKING LINE