

PRESSRELEASE

Tiedote 4.7.2016

Viking Linen uudistuva laivasto kerää Itämeren korkeimmat yleisarvosanat M/S Mariellan ja M/S Gabriellan uudistukset nostivat laivojen asiakastytyväisyyttä entisestään

Viking Line on viime aikoina panostanut merkittävästi laivastonsa uudistamiseen ja matkustusmukavuuden parantamiseen. Viime vuonna mittavia uudistuksia tehtiin M/S Mariellalla ja tänä keväänä telakointi- ja uudistusvuorossa oli Helsinki–Tukholma-reitin toinen alus M/S Gabriella. Viking Linen säännöllisesti toteutettavan asiakastytyväisyystutkimuksen perusteella uudistukset näkyvät parantuneena matkustusmukavuutena ja kohonneena asiakastytyväisyytenä. Viking Linelta ennakoidaan kesäsesongin täyttävän uudistuneet laivat, joten varausten kanssa kannattaa olla hyvissä ajoin liikkeellä.

Viking Linen asiakkaat ovat perinteisesti antaneet hyviä arvosanoja risteily- ja reittimatkoistaan. Taloustutkimuksen vuonna 2015 tekemän Kansallisen yritysmielikuvatutkimuksen mukaan Viking Linella oli Itämerellä toimivien varustamoiden korkein yleisarvosana (7,92).

- Olemme viime vuosina tuoneet Itämerelle aivan uuden aluksen M/S Viking Gracen, sekä investoineet mittavasti olemassa olevien laivojen uudistamiseen. Tämän päivän matkustajat arvostavat mukavuutta ja laatua, ja tehdyt uudistukset näkyvätkin selvästi parantuneena asiakastytyväisyytenä. Uskomme uudistuneiden laivojen kiinnostavan erityisesti vilkkaana kesäsesonkina, joten jos mielessä on tietty ajankohta, tai hyttiluokka, niin varausten kanssa kannattaa olla liikkeellä hyvissä ajoin, suosittelee Viking Linen markkinointijohtaja Kaj Takolander.

M/S Mariellan vuosi sitten toteutetut mittavat uudistukset näkyivät selvästi Viking Linen omassa, säännöllisessä asiakastytyväisyystutkimuksessa. Viime vuoden huhtikuussa liikenteeseen palannut alus saavutti heti reittikumppaninsa, M/S Gabriellan, asiakastytyväisyystason ja oli tähän suhteutettuna parantanut asiakastytyväisyyttään lähes 24 %.

Mariellan matkustajat ovat kiitelleet erityisesti laivan siisteyttä ja uudistuneiden hyttien tasoa. Telakoinnin yhteydessä laivalle lanseerattiin esimerkiksi täysin uusi Comfort-hyttiluokka, jonka hyttien viihtyisää sisustusta täydentävät muhkeat parivuoteet. Myös aluksen täysin uudenlainen, jaettavaan annoksiin keskittyvä ravintola Plate on palautteen perusteella otettu hyvin vastaan.

Samansuuntainen positiivinen hyppäys asiakastytyväisyyslukemissa toteutui myös M/S Gabriellan palatessa telakalta 21. huhtikuuta 2016. Lyhyestä mittaajaksosta johtuen ei pidemmän aikavälin trendiä ole vielä saatavilla, mutta touko- ja kesäkuun tulokset ennakoivat vielä M/S Mariellaakin isompaa kasvua asiakastytyväisyysarvosanoissa. Tulosten perusteella M/S Gabriellan kohdalla kohonneeseen asiakastytyväisyyteen näyttää vaikuttaneen erityisesti ystävällinen henkilökunta, laivan siisteys ja kokonaisvaikutelma, joka kattavan remontin myötä on kaikkien matkustajien nautittavana.

PRESSRELEASE

– Tänä päivänä matkustajat toivovat entistä parempia palveluita laivoilta. Risteilyillä viihdytään siisteissä ja kauniissa tiloissa, viihtyisissä ja mukavissa hyteissä ja kaiken kruunaa aito ja ystävällinen palvelu. Näistä syntyvät puitteet onnistuneelle merielämykselle, irtiotolle arjesta, kertoo Viking Linen asiakas- ja markkina-analyytikko Patrik Levlin.

Viking Line tutkii säännöllisesti matkustajiensa asiakastyytyväisyyttä Bästa Viking Kund -tutkimuksella. Kysely lähetetään kaikille Viking Linen matkustajille ja siihen vastaa vuosittain n. 200 000 matkustajaa. Kyselytutkimus on ollut käytössä jo useita vuosikymmeniä ja sen tuottaman arvokkaan tiedon pohjalta Viking Line pystyy vastaamaan asiakkaiden toiveisiin entistäkin paremmin, esimerkiksi laivauudistuksia ja liiketoiminnan kehittämistä suunniteltaessa.

Lisätietoja:

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

Kaj Takolander, markkinointijohtaja, kaj.takolander@vikingline.com, puh. +358 9 123 51

Patrik Levlin, asiakas- ja markkina-analyytikko, patrik.levlin@vikingline.com, puh. +358 9 123 5234