

Lehdistötiedote

Tiedote 15.7.2019

Viking Linen matkustajat entistä tyytyväisempiä: suositteluhalukkuus kohosi 10 %

Viking Linen aluksilla matkustaa vuosittain yli kuusi miljoonaa ihmistä. Panostaminen asiakaskokemukseen näkyy kohonneissa asiakastyytyväisyysluvuissa. Erityisen hyvän arvosanan Viking Line saa korkeasta asiakaspalvelun laadusta.

Vuonna 2018 suositteluhalukkuus Viking Linen matkustajien keskuudessa nousi 10 % edellisvuoteen verrattuna. Yli puolet matkustajista antaa Viking Linelle korkeimmat mahdolliset arvosanat ja on valmiita suosittelemaan Viking Linea muillekin. Asiakkaat antavat Punaisille laivoille kiitosta erityisesti ystävällisestä ja avuliaasta asiakaspalvelusta.

- Suuri kiitos asiakastyytyväisyyden noususta kuuluu ammattitaitoiselle laivahenkilökunnallemme. Olemme panostaneet voimakkaasti henkilökuntamme koulutukseen sekä uusien työntekijöidemme perehdyttämiseen. Asiakaspalautteita hyödynnetään meillä lähes kaikkien asiakaskokemukseen vaikuttavien asioiden kehittämisessä matkustustiloista ravintoloihin ja viihdetarjontaan, kuvaa Viking Linen Senior Project Manager Mikael Paulinow.

Asiakastyytyväisyyttä mitataan Viking Linella ympäri vuoden, sillä yhtiö haluaa kuunnella herkäällä korvalla asiakkaidensa toiveita. Alkuvuoden 2019 asiakastyytyväisyyslukujen perusteella kuluva vuosi näyttää ennätyshyvältä. Erityisen pidettyjä laivoja ovat Turku–Tukholma-välillä risteilevä M/S Grace ja Tukholma–Maarianhamina-väliä seilaava M/S Cinderella. Myös M/S Rosella on nostanut voimakkaasti suosiotaan asiakkaiden keskuudessa.

- Risteilyissä on kyse kokonaisvaltaisesta elämyksestä, johon vaikuttaa moni asia. Asiakkaan valmius suositella meitä muille kertoo, olemmeko onnistuneet työssämme. Olemme todella mielissämme saamastamme erinomaisesta palautteesta, Paulinow iloitsee.

VIKING LINE

Lehdistötiedote

Viking Line käyttää asiakaskokemuksen mittaamiseen muun muassa Net Promoter Score -indeksiä (NPS), jolla mitataan matkustajien suosittelemuhalukkuutta.

Lisätietoja:

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

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



VIKING LINE