



KUNDEUNDERSØKELSE 2018 - RAPPORT

NRS NORGE AS

SEPTEMBER 2018

Alt innhold, inkludert, men ikke begrenset til metoder og analyser i denne presentasjonen tilhører BDO AS eller BDO Advokater AS, og skal ikke kopieres eller distribueres uten vårt skriftlige samtykke.

BDO

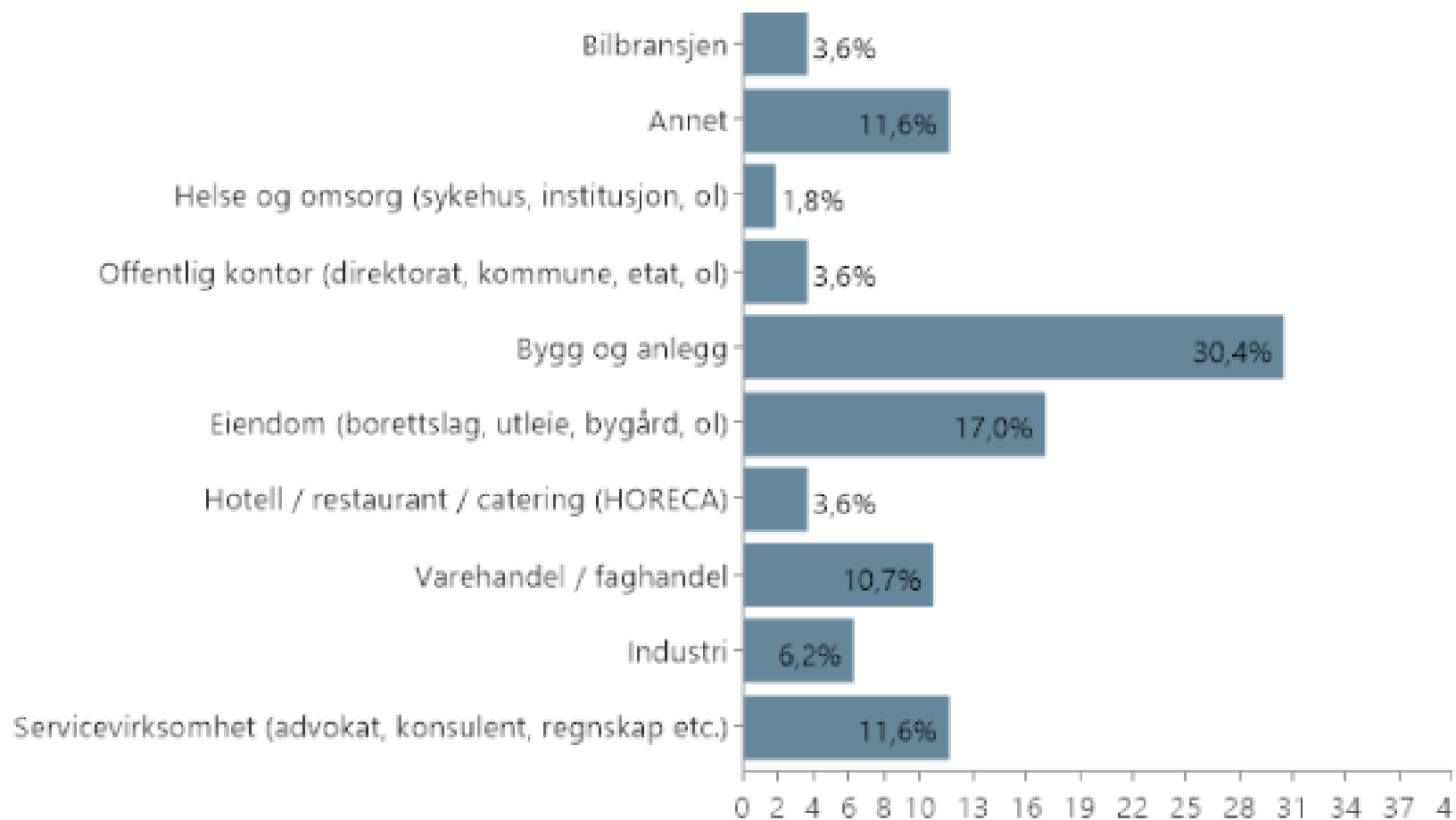


OM UNDERSØKELSEN

- ▶ Undersøkelsen tar for seg følgende områder:
 - Informasjon om kunden
 - Utførelse av renhold
 - Service og tilgjengelighet
 - Kundens opplevelse
 - Kriterier for valg av renholdsleverandør
 - Kundens vurdering av NRS sine styrker
 - Muligheten til å komme med innspill
 - Vurdering av NRS sine tjenester
 - Vurdering av mersalgstjenester
- ▶ Undersøkelsen ble gjennomført i september 2018
- ▶ Undersøkelsen er sendt til **490 kunder**. Det er 121 kunder som har besvart, noe som tilsvarer en **svarprosent på 25%**
- ▶ Undersøkelsen består av påstander som respondentene skal ta stilling til
- ▶ Skalaen går fra 1 til 6, der 1 er liten grad av enighet og 6 er stor grad av enighet

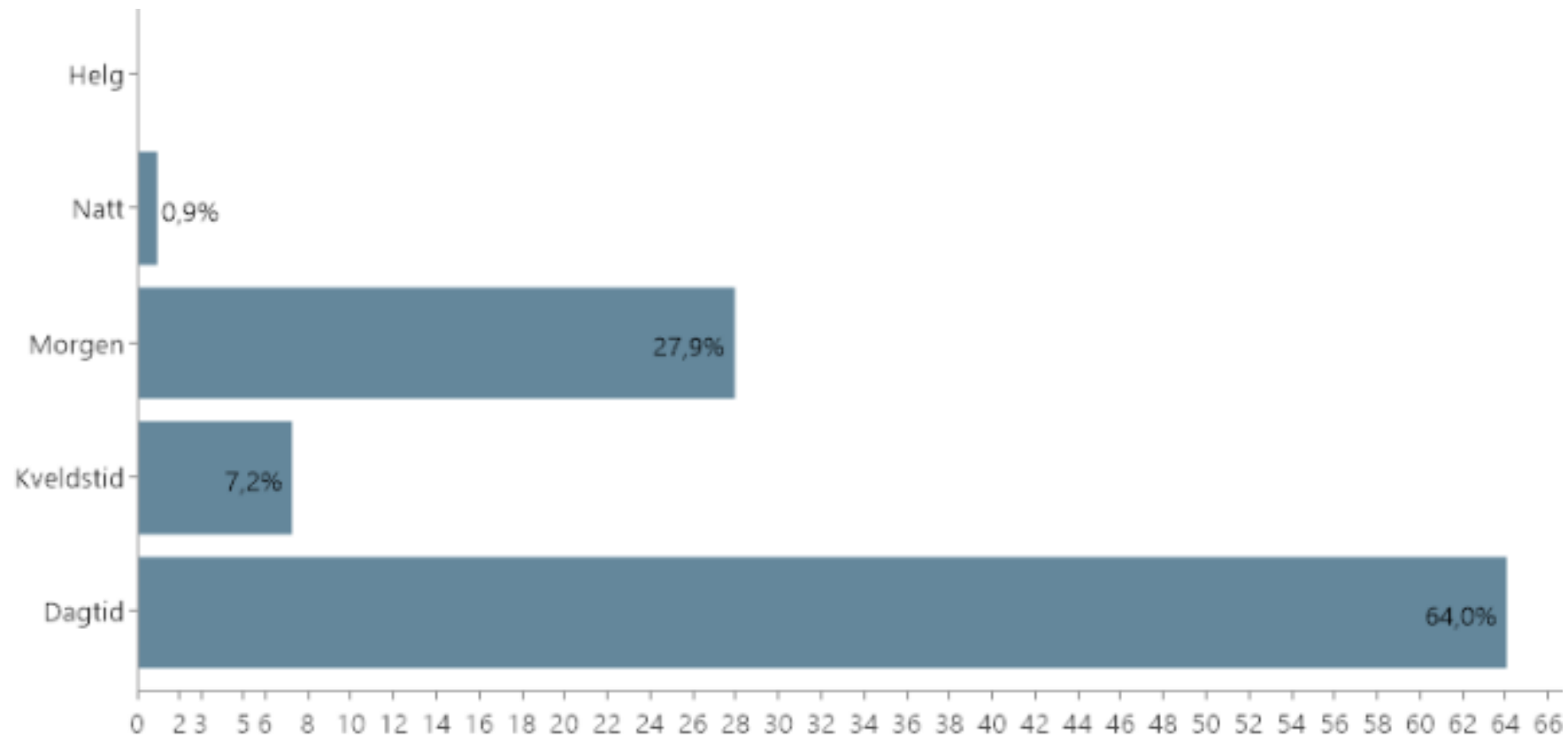
INFORMASJON OM KUNDEN

VIRKSOMHETENE HØRER INN UNDER FØLGENDE KATEGORIER:



INFORMASJON OM KUNDEN

RENHOLDET UTFØRES PÅ:

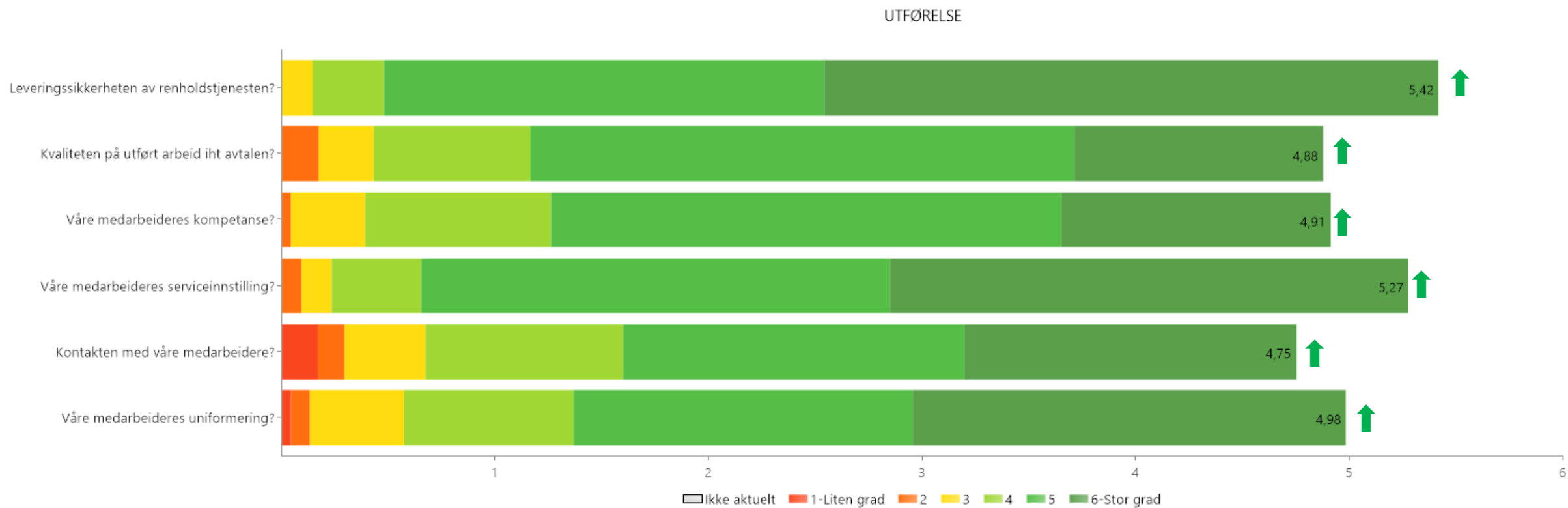


UTFØRSEL AV RENHOLD



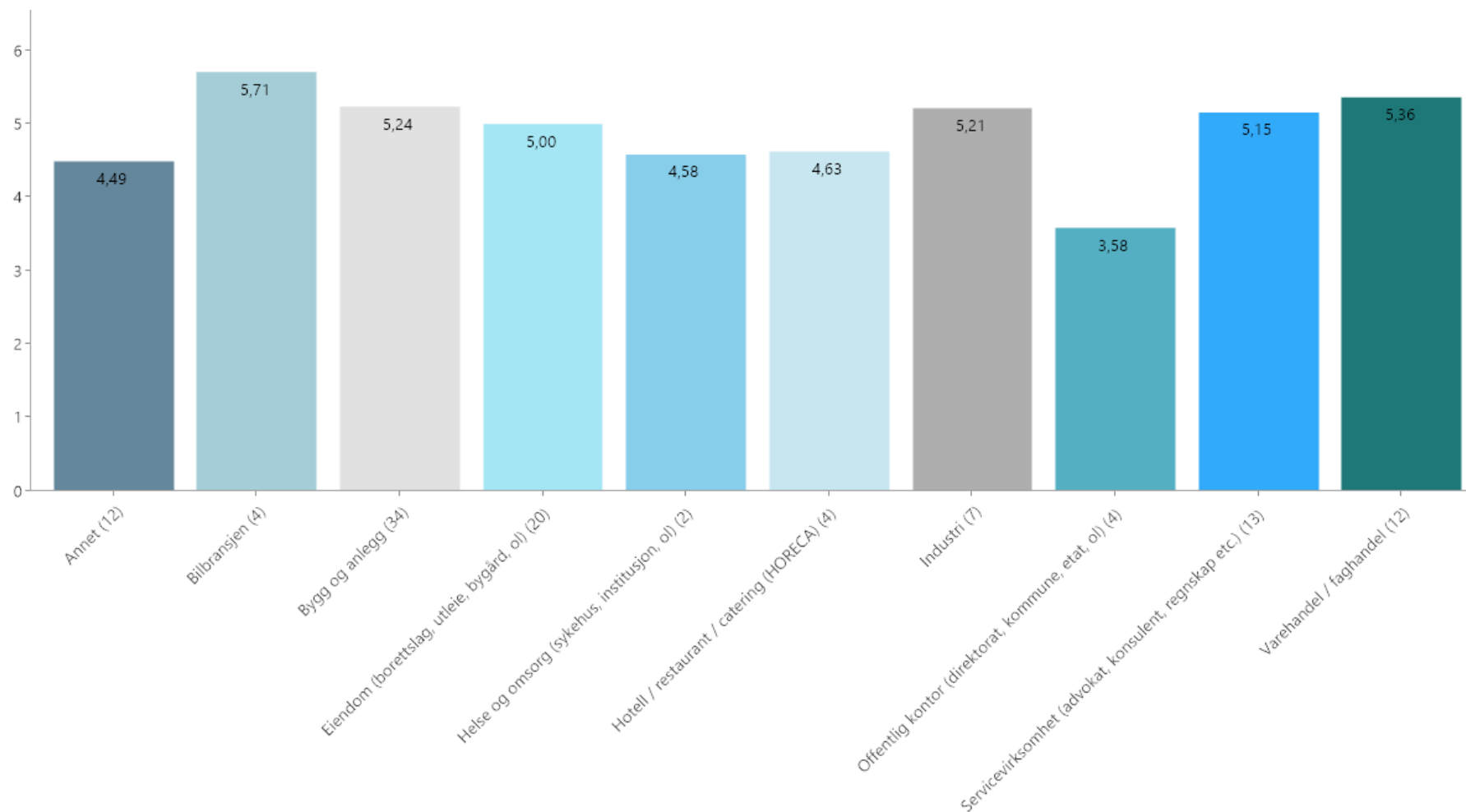
UTFØRELSE

I HVILKEN GRAD KUNDENE ER FORNØYD MED UTFØRELSEN



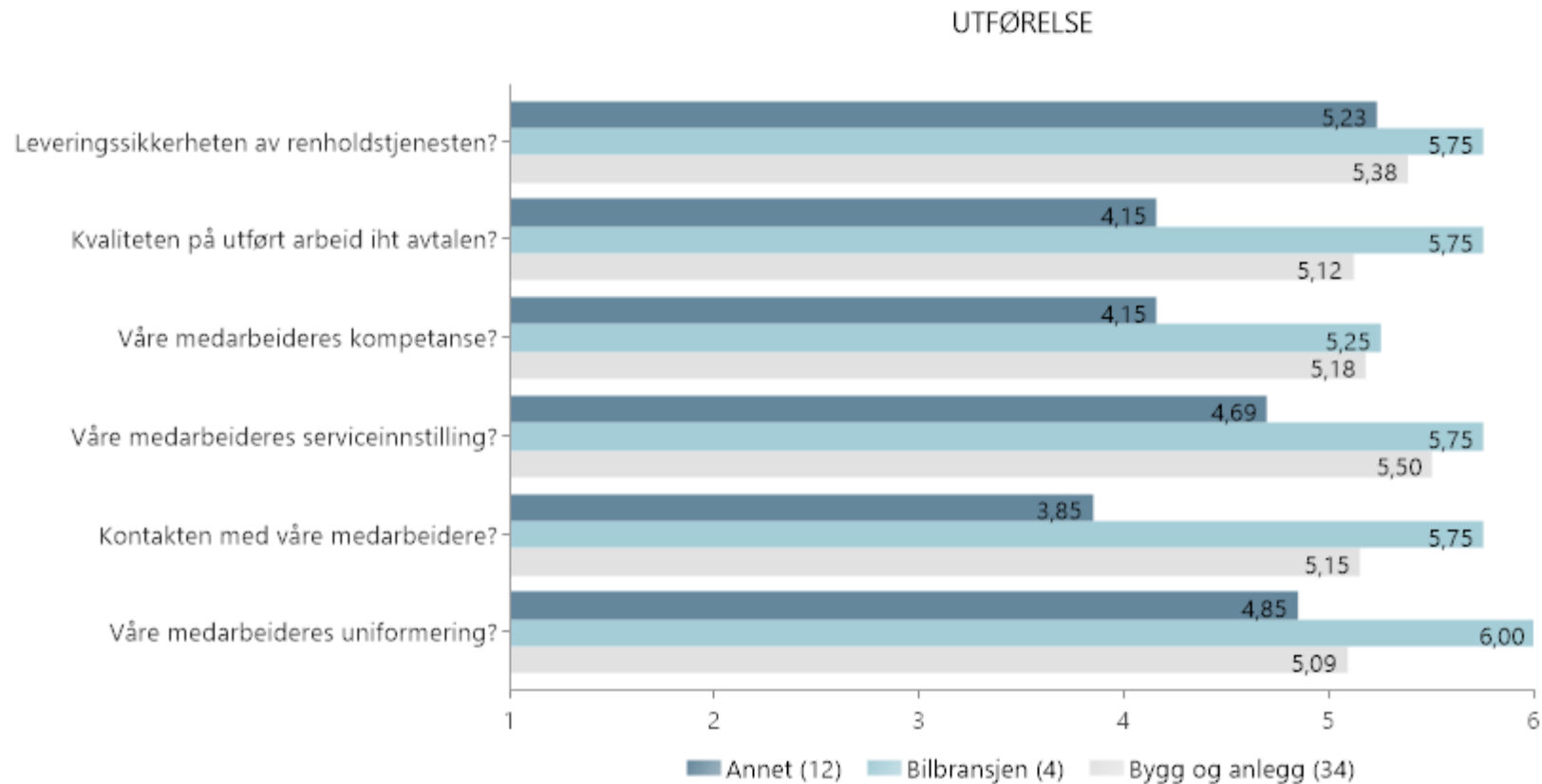
UTFØRELSE - BRANSJEFORDELT - TOTALT SNITT

I HVILKEN GRAD KUNDENE ER FORNØYD MED UTFØRELSEN



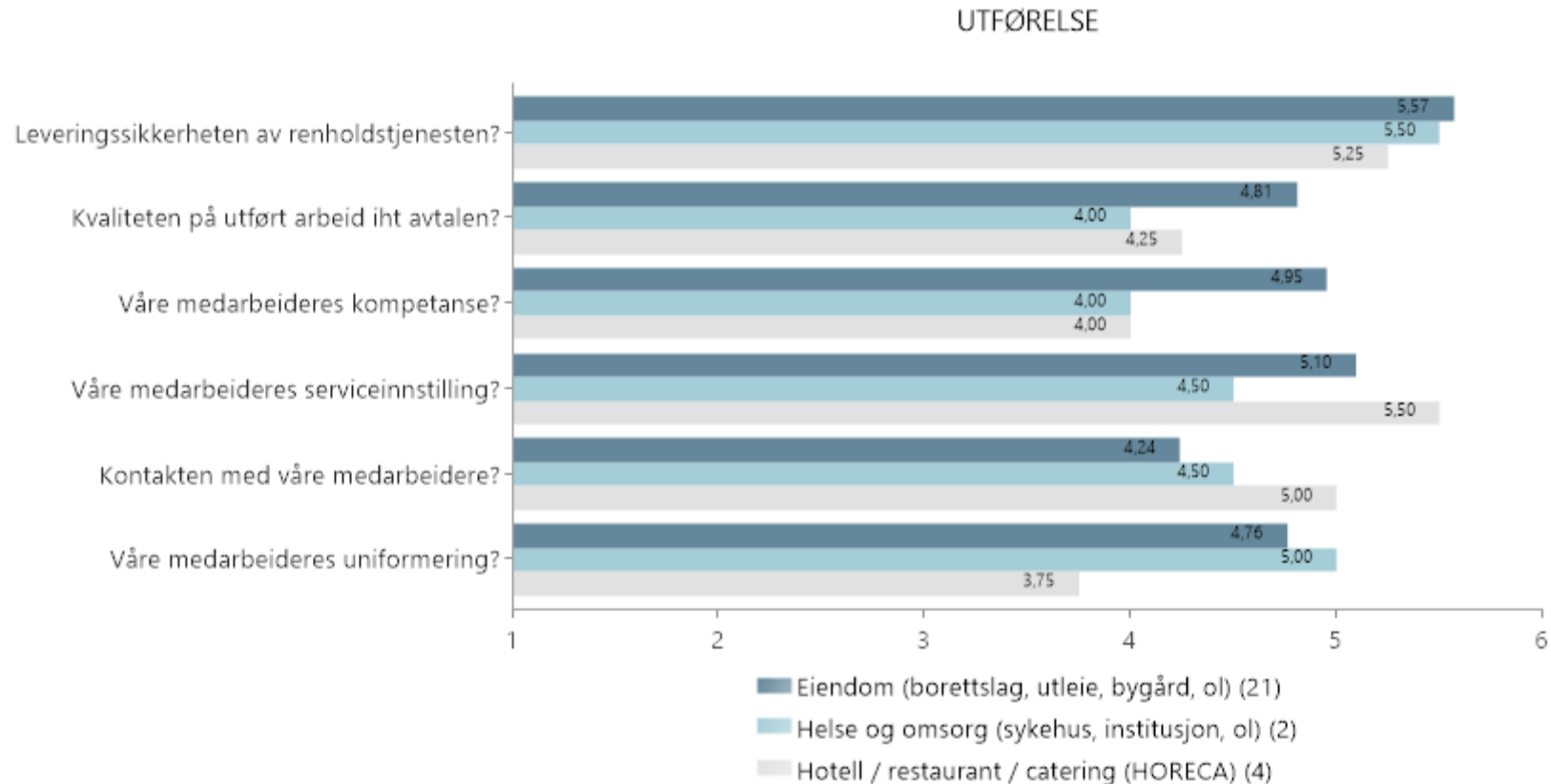
UTFØRELSE - BRANSJEFORDELT - PER SPØRSMÅL

I HVILKEN GRAD KUNDENE ER FORNØYD MED UTFØRELSEN



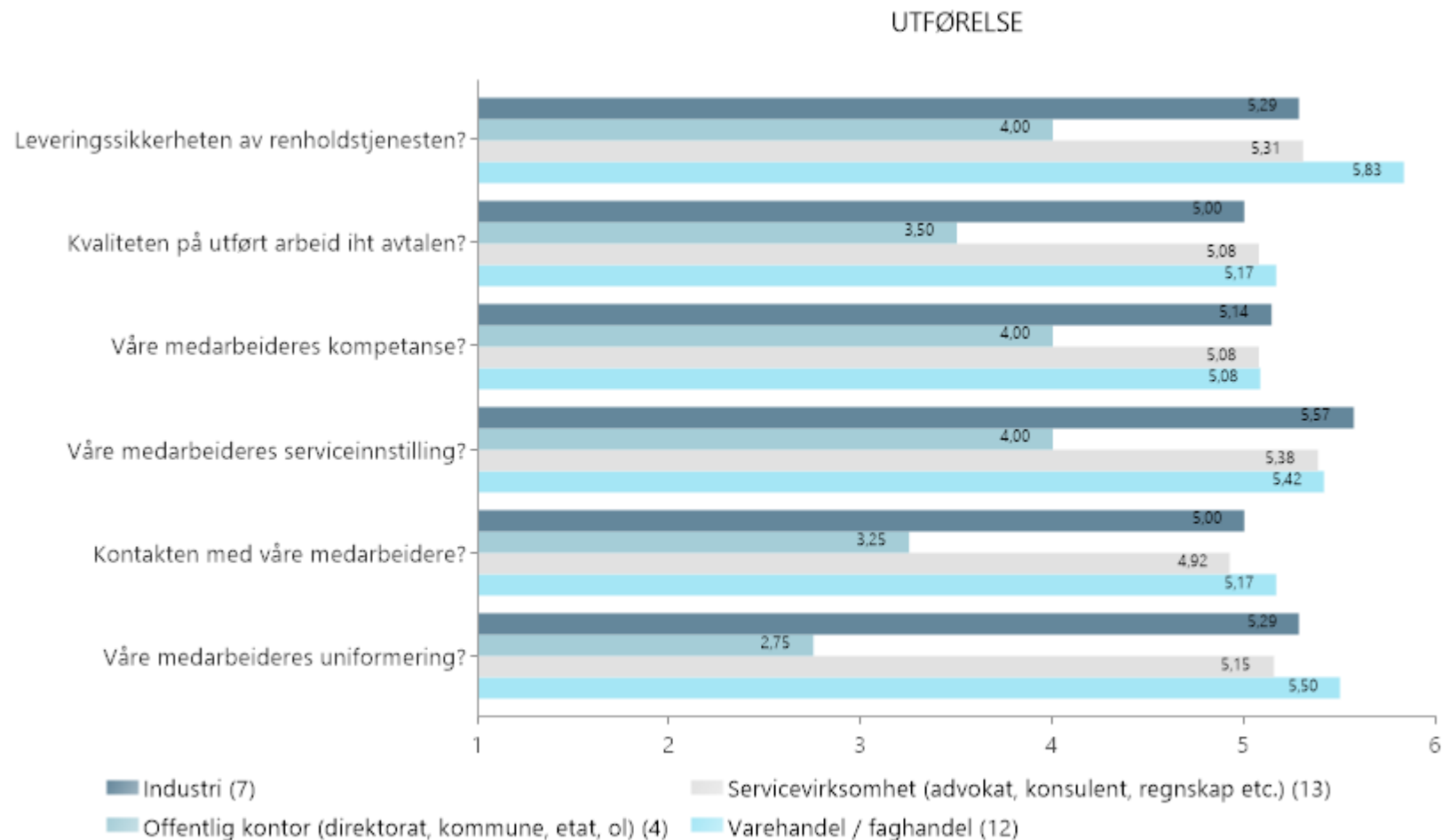
UTFØRELSE - BRANSJEFORDELT - PER SPØRSMÅL

I HVILKEN GRAD KUNDENE ER FORNØYD MED UTFØRELSEN



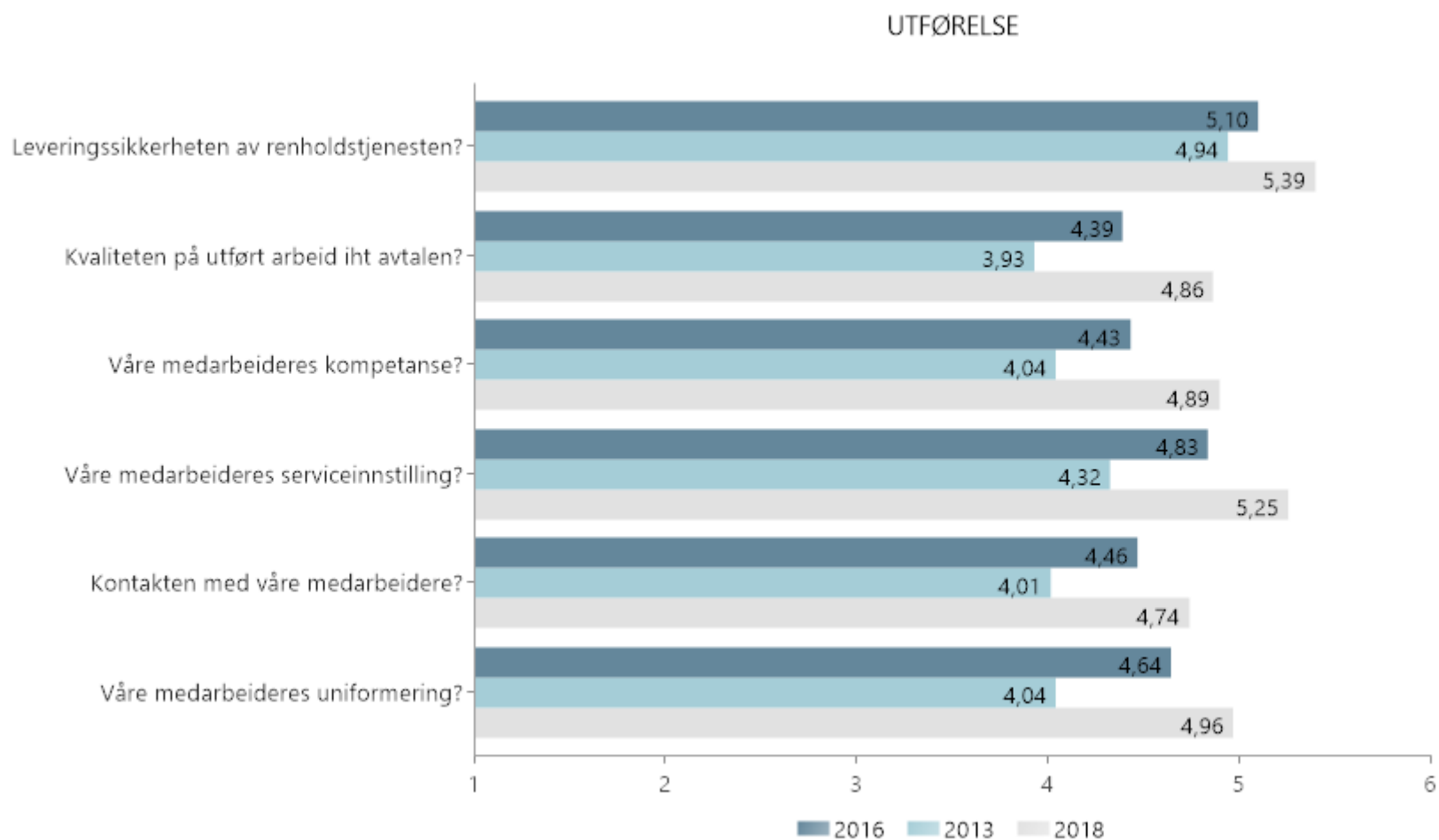
UTFØRELSE - BRANSJEFORDELT - PER SPØRSMÅL

I HVILKEN GRAD KUNDENE ER FORNØYD MED UTFØRELSEN



UTFØRELSE - HISTORIKK

I HVILKEN GRAD KUNDENE ER FORNØYD MED UTFØRELSEN

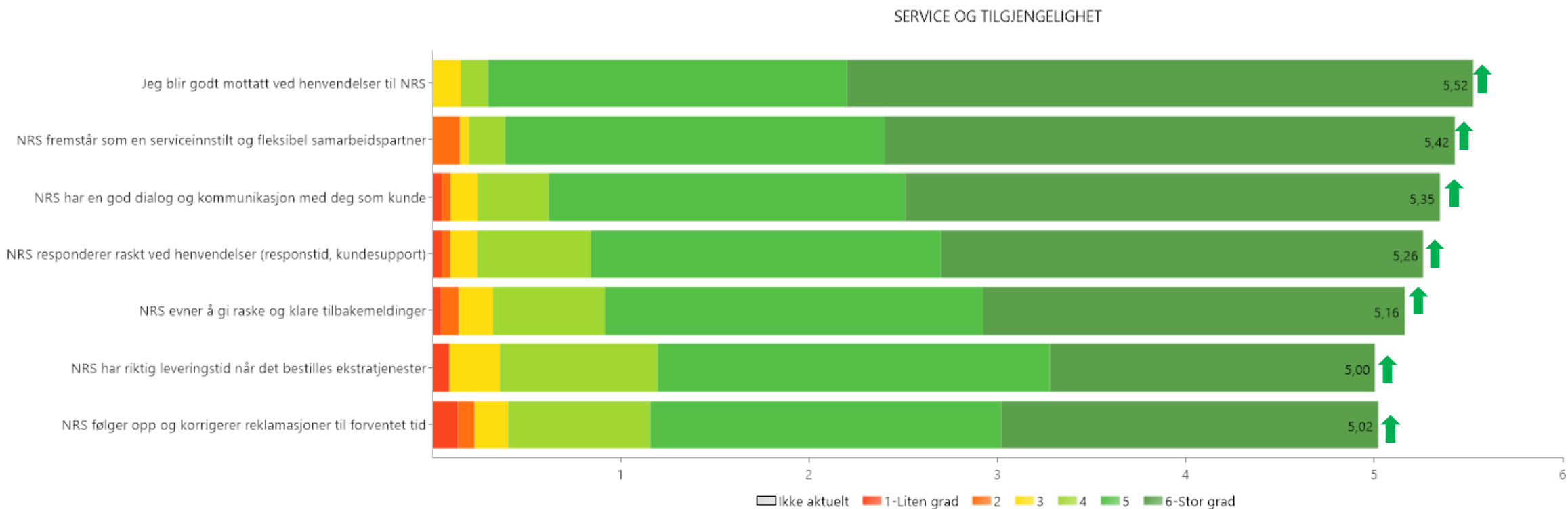


SERVICE OG TILGJENGELIGHET



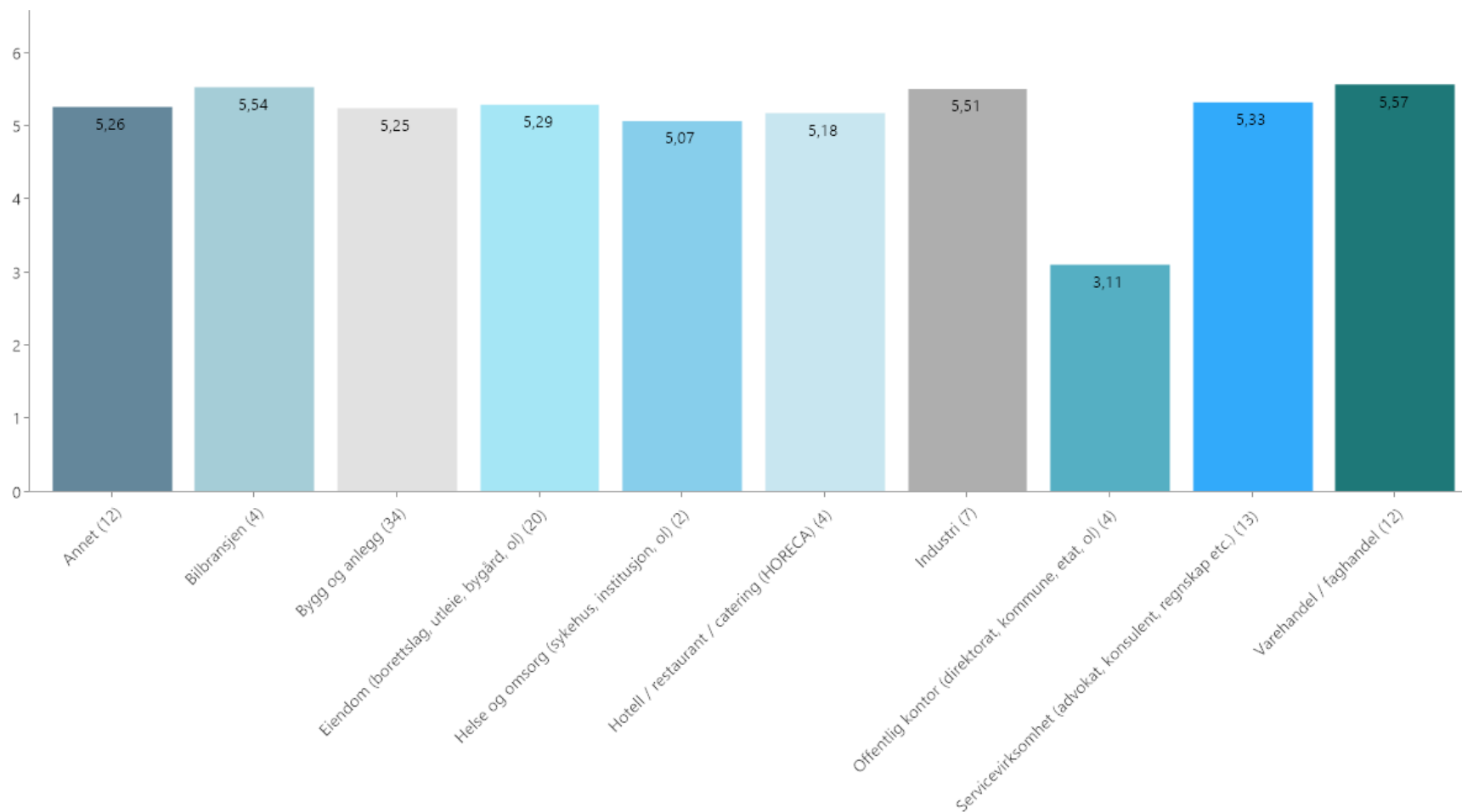
SERVICE OG TILGJENGELIGHET

I HVILKEN GRAD KUNDENE ER FORNØYD MED VÅR SERVICE OG TILGJENGELIGHET



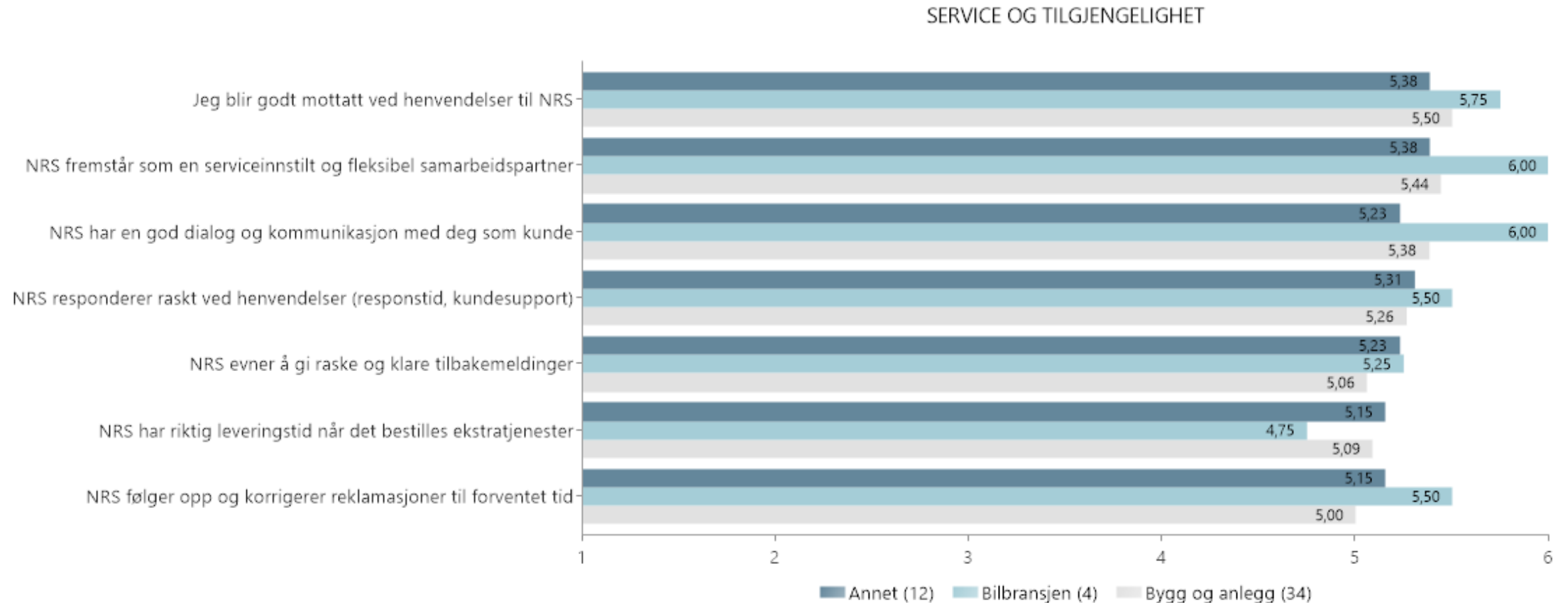
SERVICE OG TILGJENGELIGHET - BRANSJEFORDELT - TOTALT SNITT

I HVILKEN GRAD KUNDENE ER FORNØYD MED SERVICE OG TILGJENGELIGHET



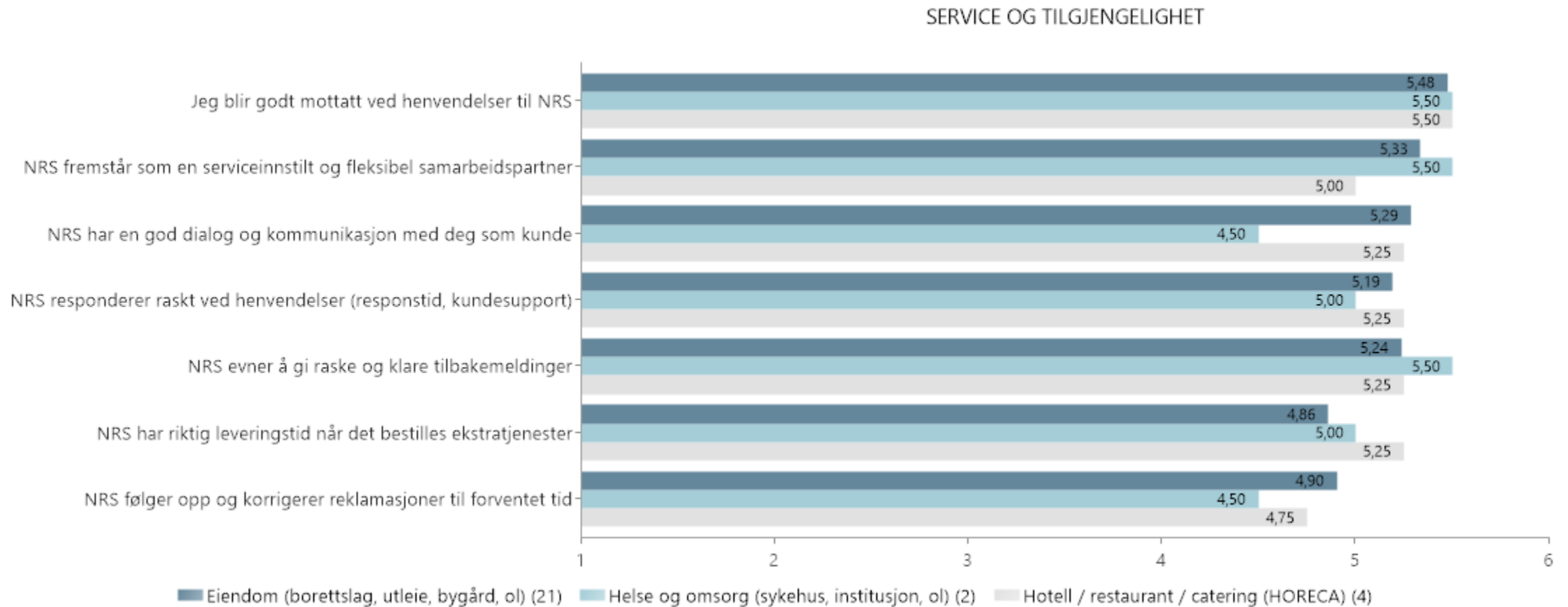
SERVICE OG TILGJENGELIGHET - BRANSJEFORDELT - PER SPØRSMÅL

I HVILKEN GRAD KUNDENE ER FORNØYD MED SERVICE OG TILGJENGELIGHET



SERVICE OG TILGJENGELIGHET - BRANSJEFORDELT - PER SPØRSMÅL

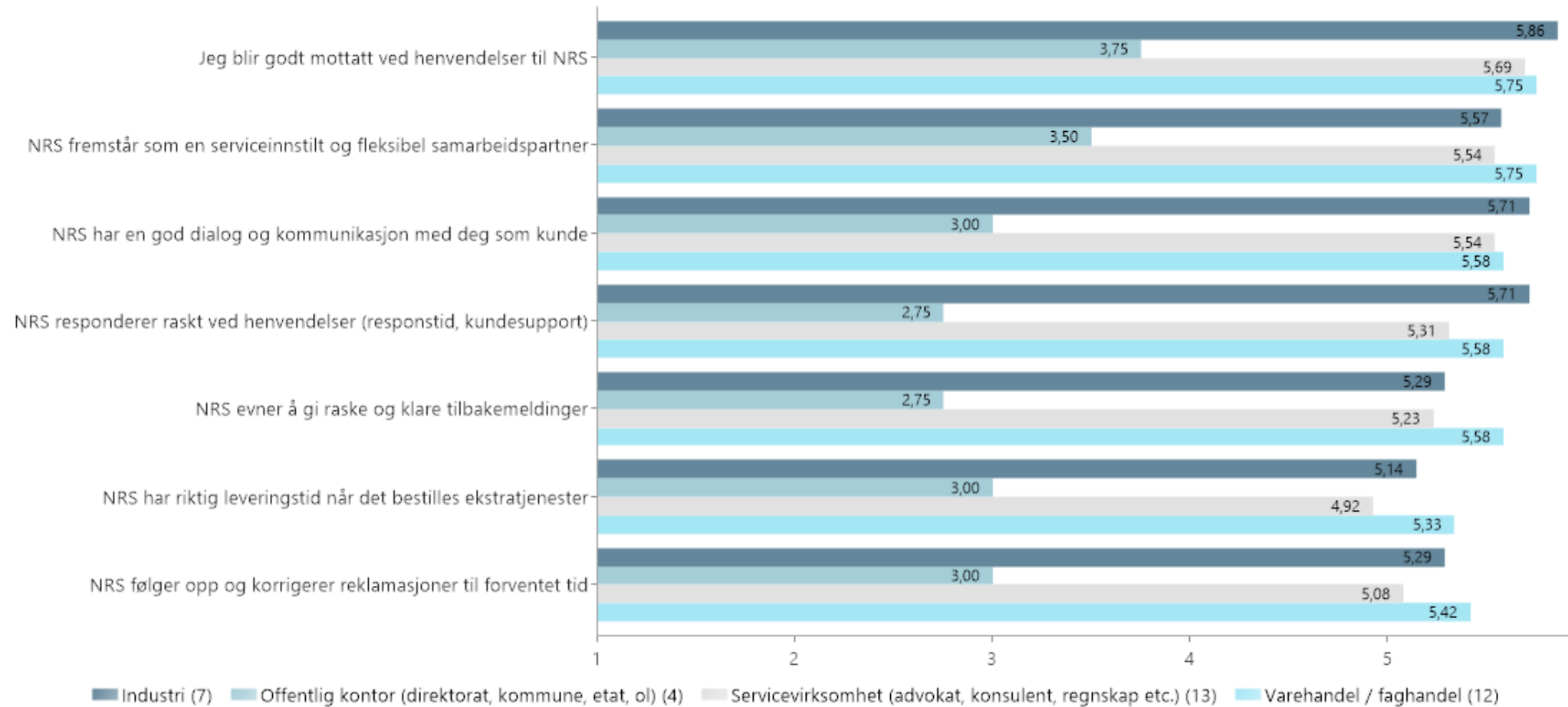
I HVILKEN GRAD KUNDENE ER FORNØYD MED SERVICE OG TILGJENGELIGHET



SERVICE OG TILGJENGELIGHET - BRANSJEFORDELT - PER SPØRSMÅL

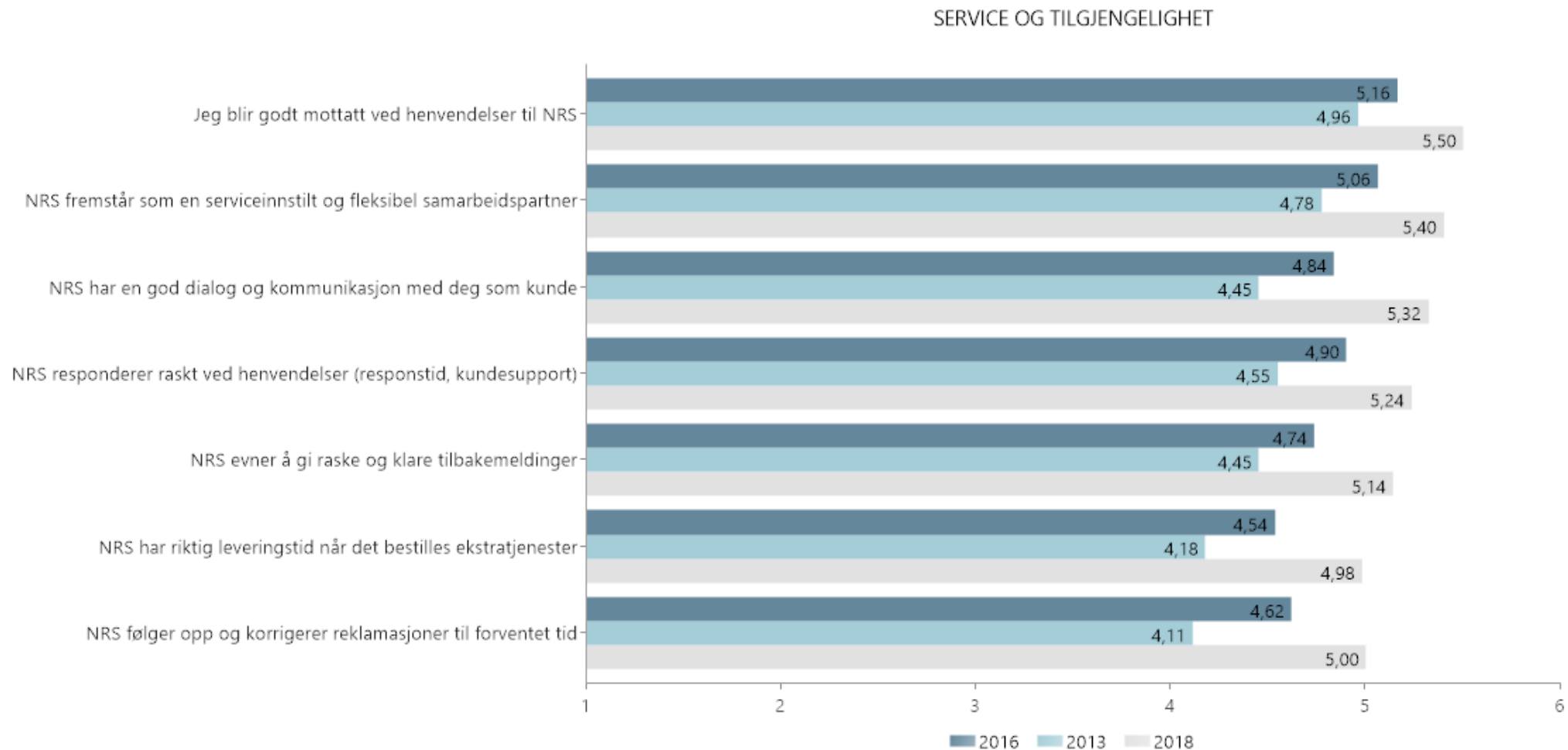
I HVILKEN GRAD KUNDENE ER FORNØYD MED SERVICE OG TILGJENGELIGHET

SERVICE OG TILGJENGELIGHET



SERVICE OG TILGJENGELIGHET - HISTORISK

I HVILKEN GRAD KUNDENE ER FORNØYD MED SERVICE OG TILGJENGELIGHET



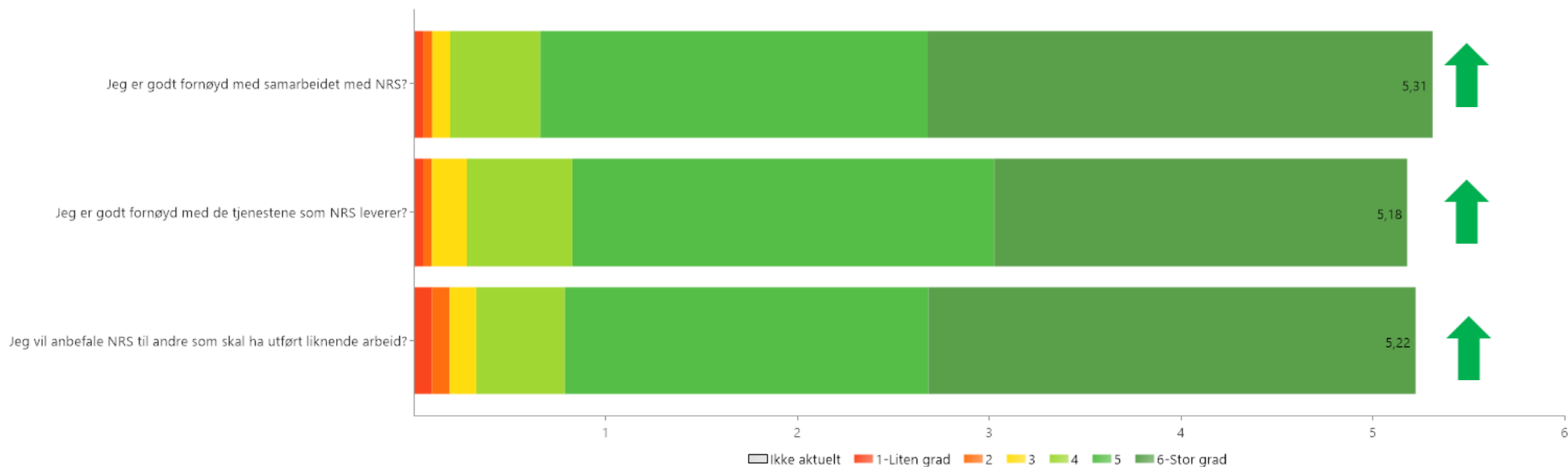
KUNDENS OPPLEVELSE



KUNDENS OPPLEVELSE

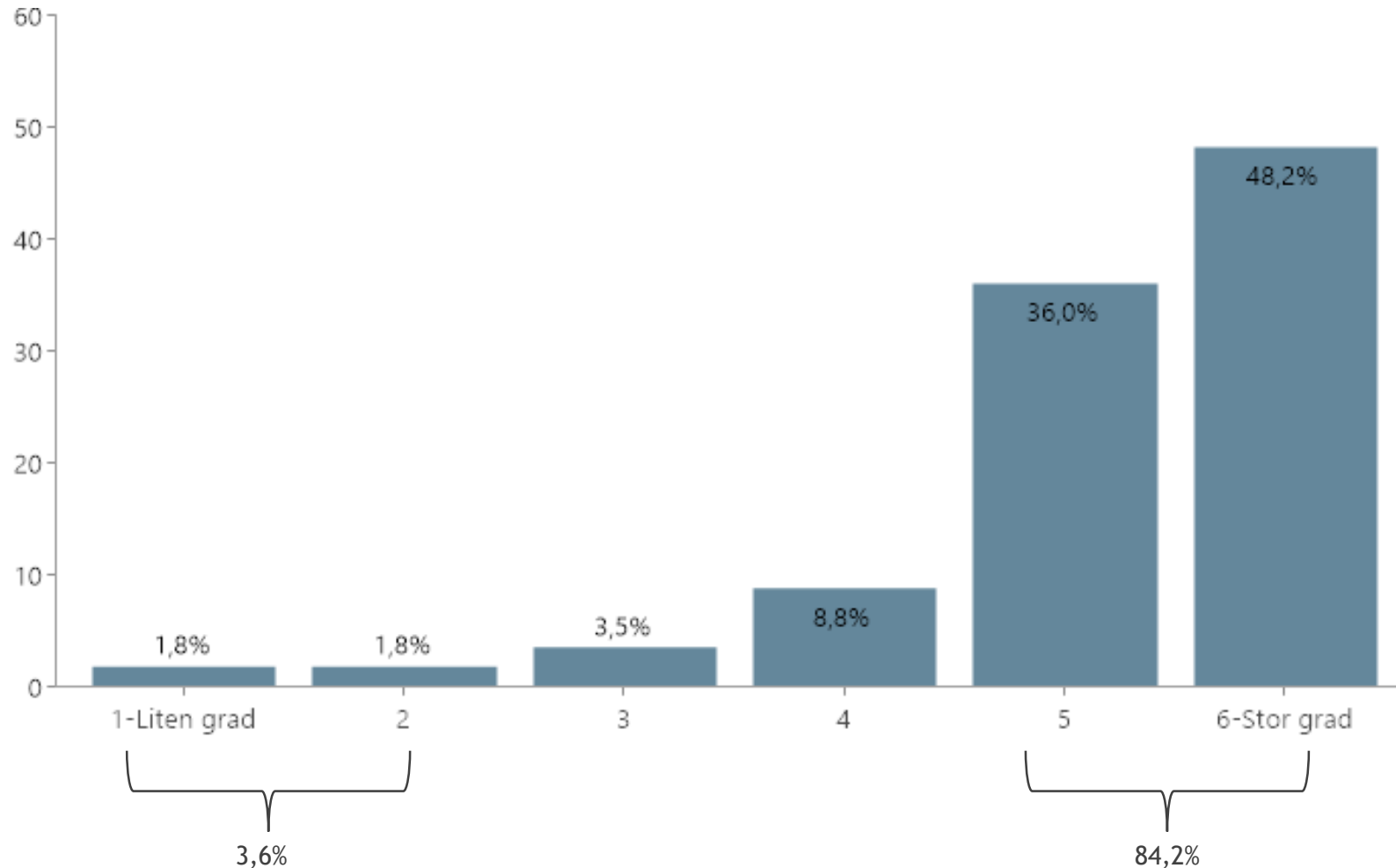
I HVILKEN GRAD KUNDENE HAR HATT EN GOD OPPLEVELSE

KUNDENS OPPLEVELSE



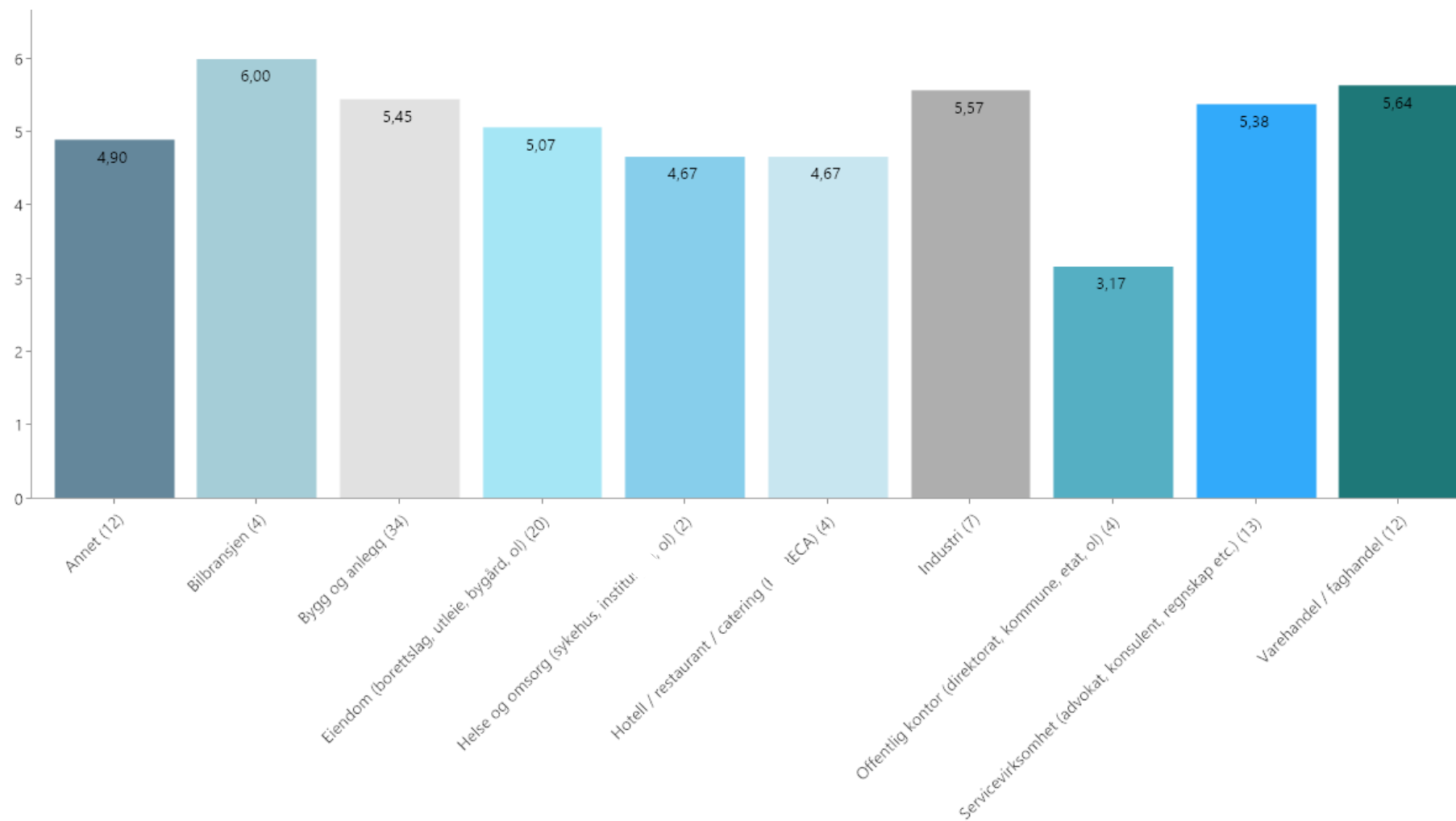
FORDELING PÅ HVEM SOM VIL ANBEFALE NRS

«JEG VIL ANBEFALE NRS TIL ANDRE SOM SKAL HA UTFØRT LIGNENDE ARBEID»



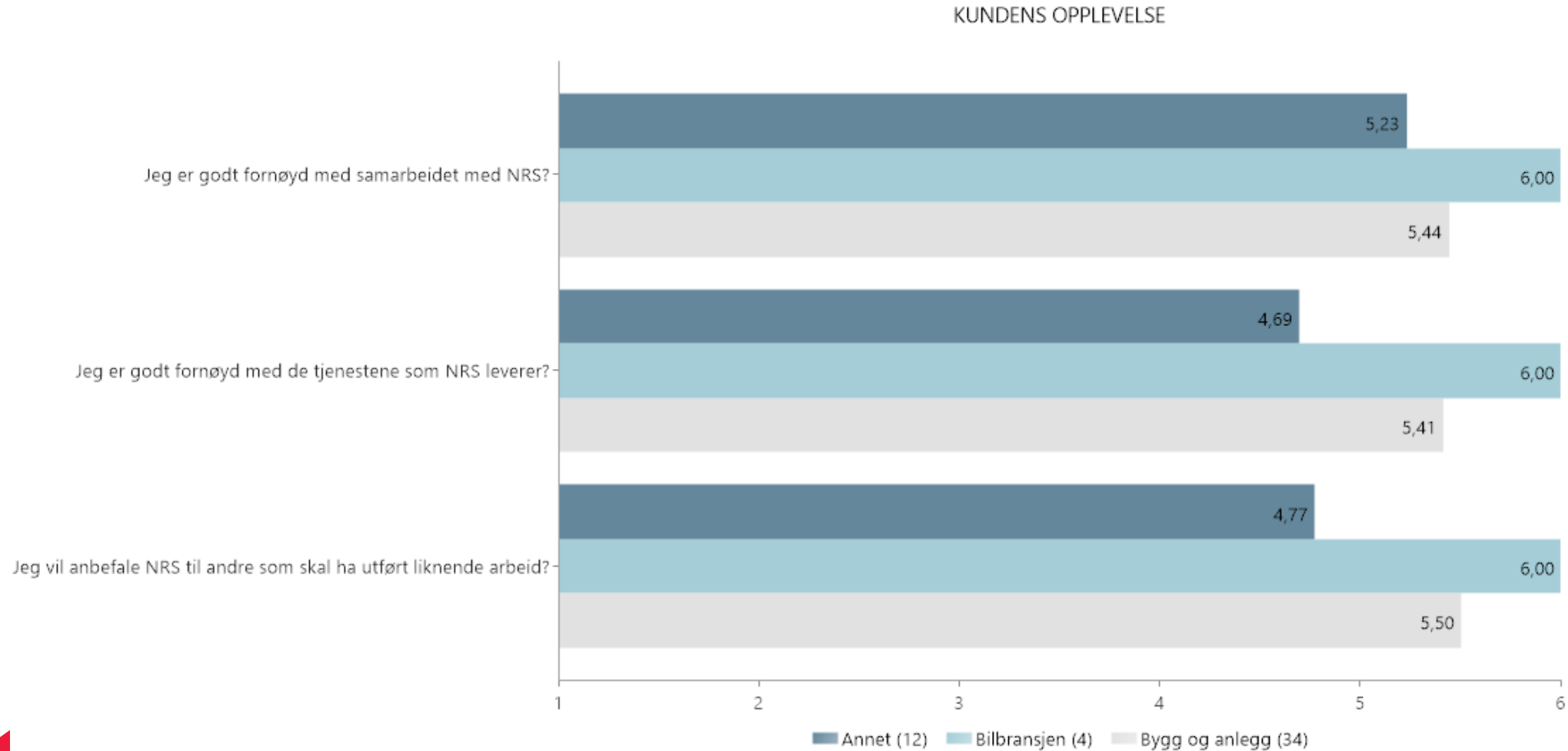
KUNDENS OPPLEVELSE - BRANSJEFORDELT - TOTALT SNITT

I HVILKEN GRAD KUNDENE HAR HATT EN GOD OPPLEVELSE



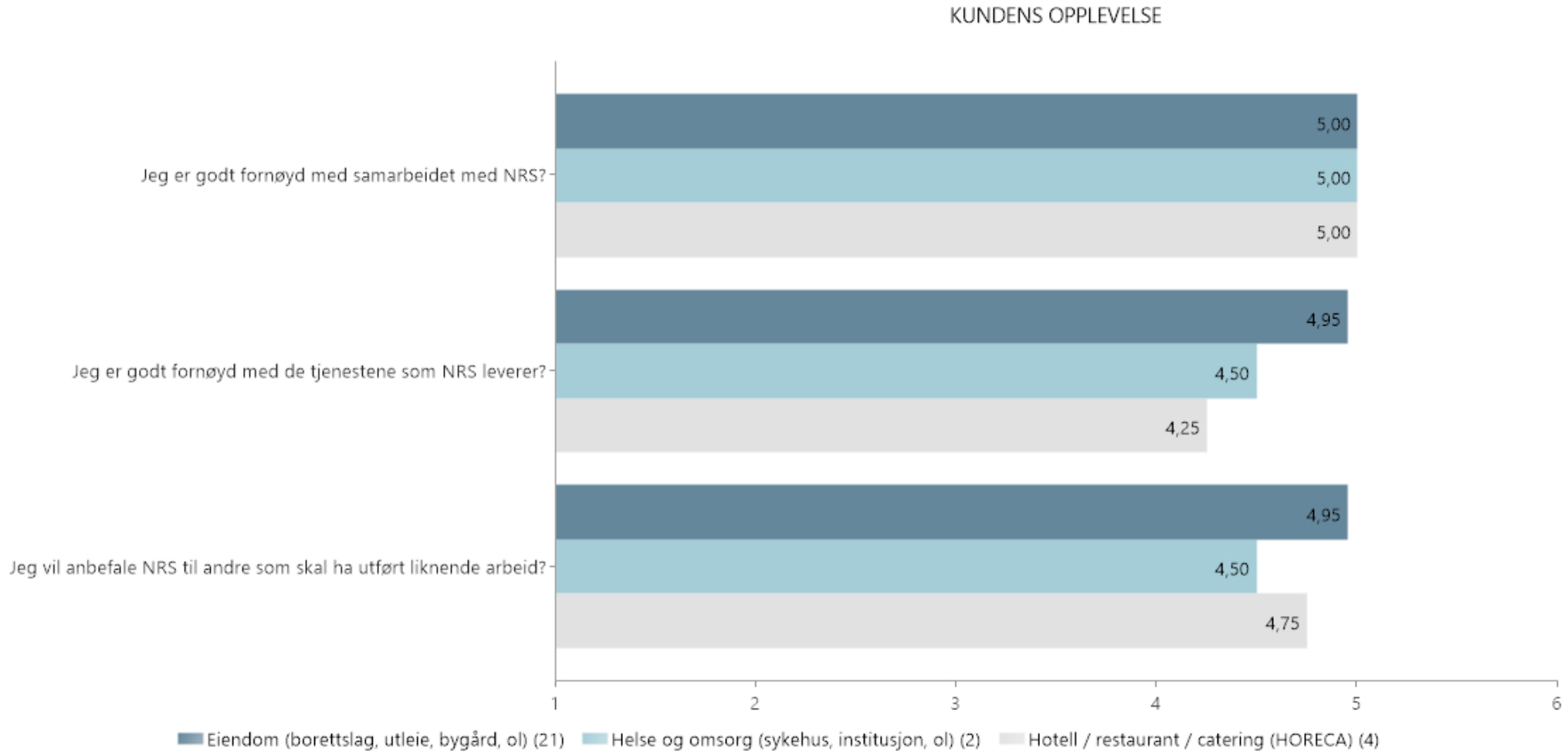
KUNDENS OPPLEVELSE - BRANSJEFORDELT - PER SPØRSMÅL

I HVILKEN GRAD KUNDENE HAR HATT EN GOD OPPLEVELSE



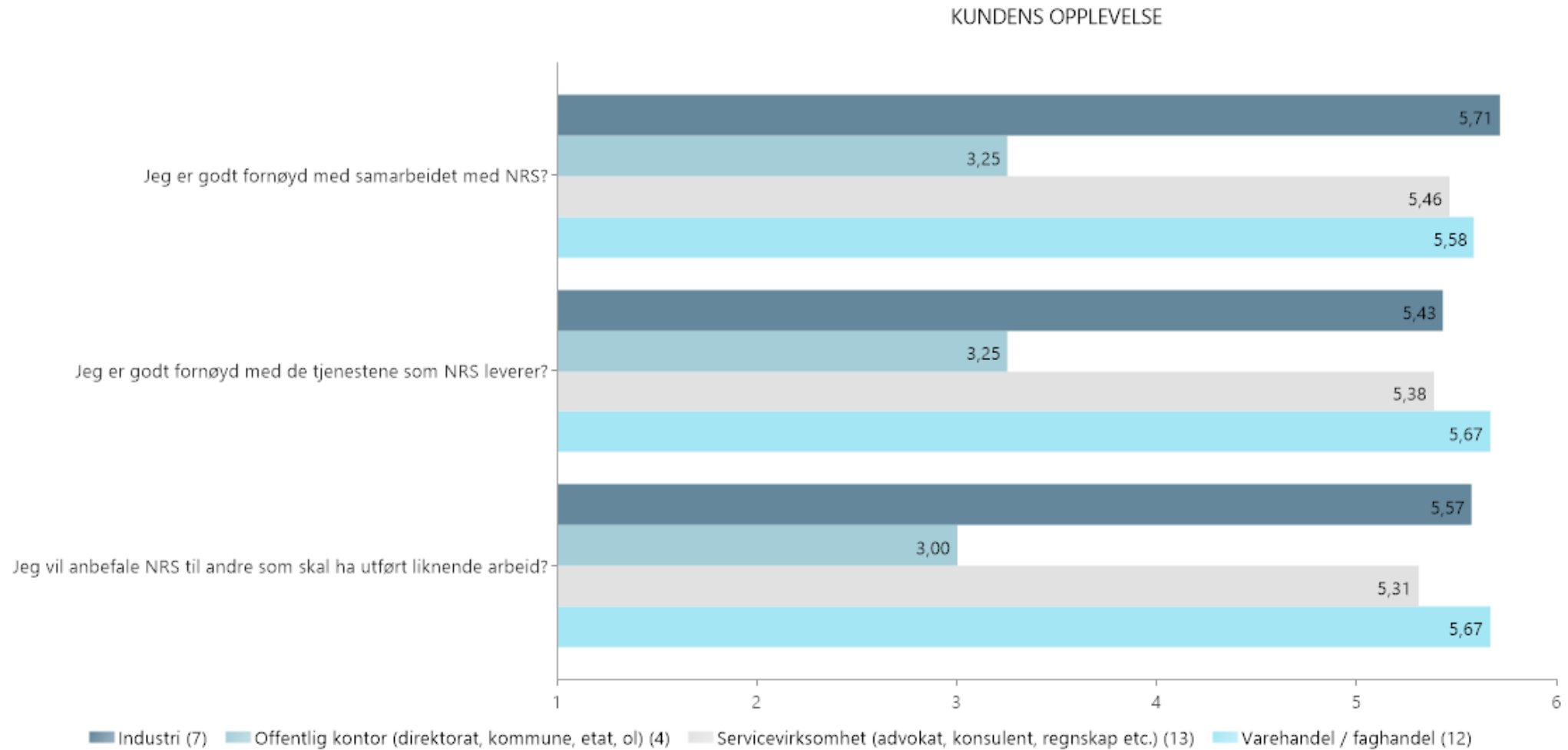
KUNDENS OPPLEVELSE - BRANSJEFORDELT - PER SPØRSMÅL

I HVILKEN GRAD KUNDENE HAR HATT EN GOD OPPLEVELSE



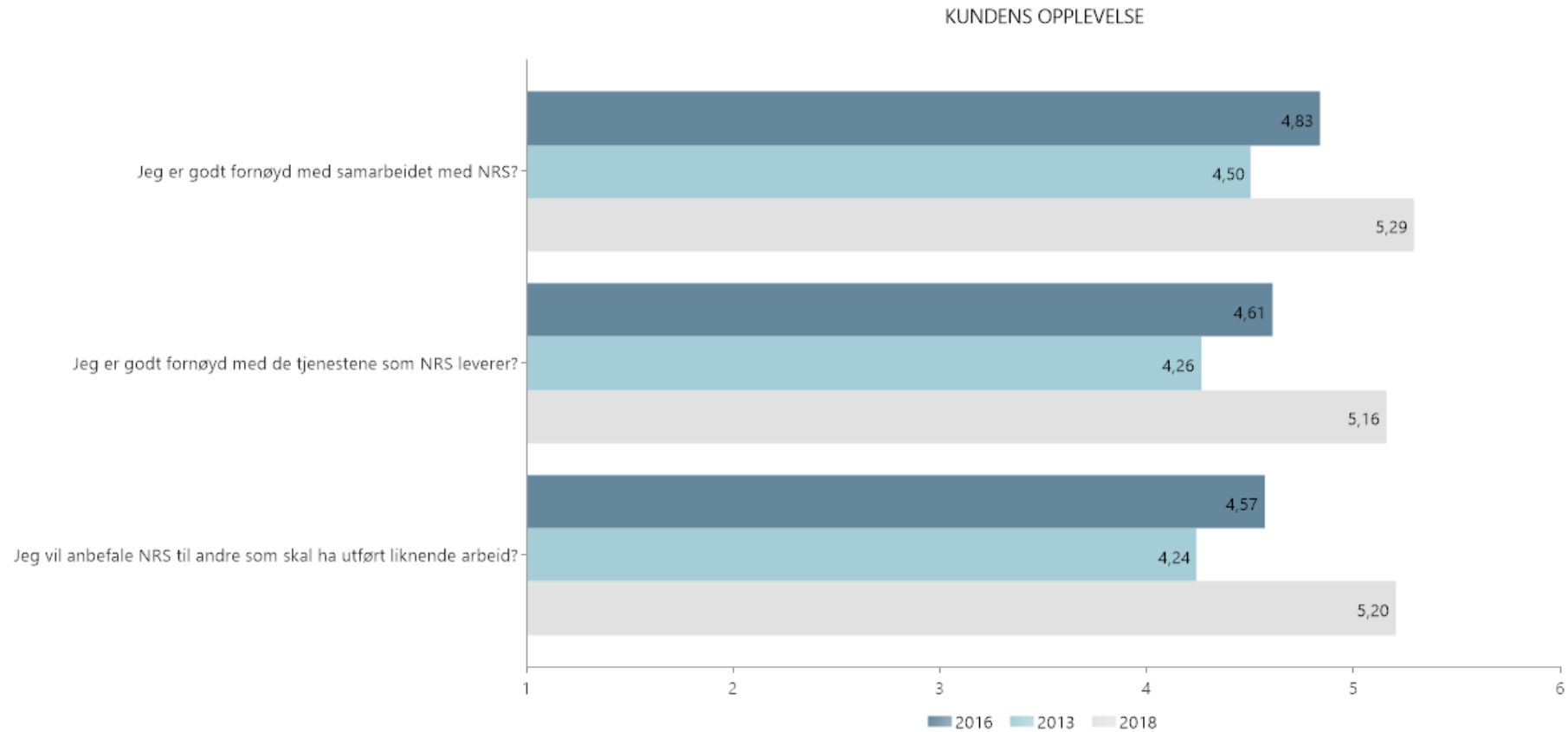
KUNDENS OPPLEVELSE - BRANSJEFORDELT - PER SPØRSMÅL

I HVILKEN GRAD KUNDENE HAR HATT EN GOD OPPLEVELSE



KUNDENS OPPLEVELSE - HISTORISK

I HVILKEN GRAD KUNDENE HAR HATT EN GOD OPPLEVELSE

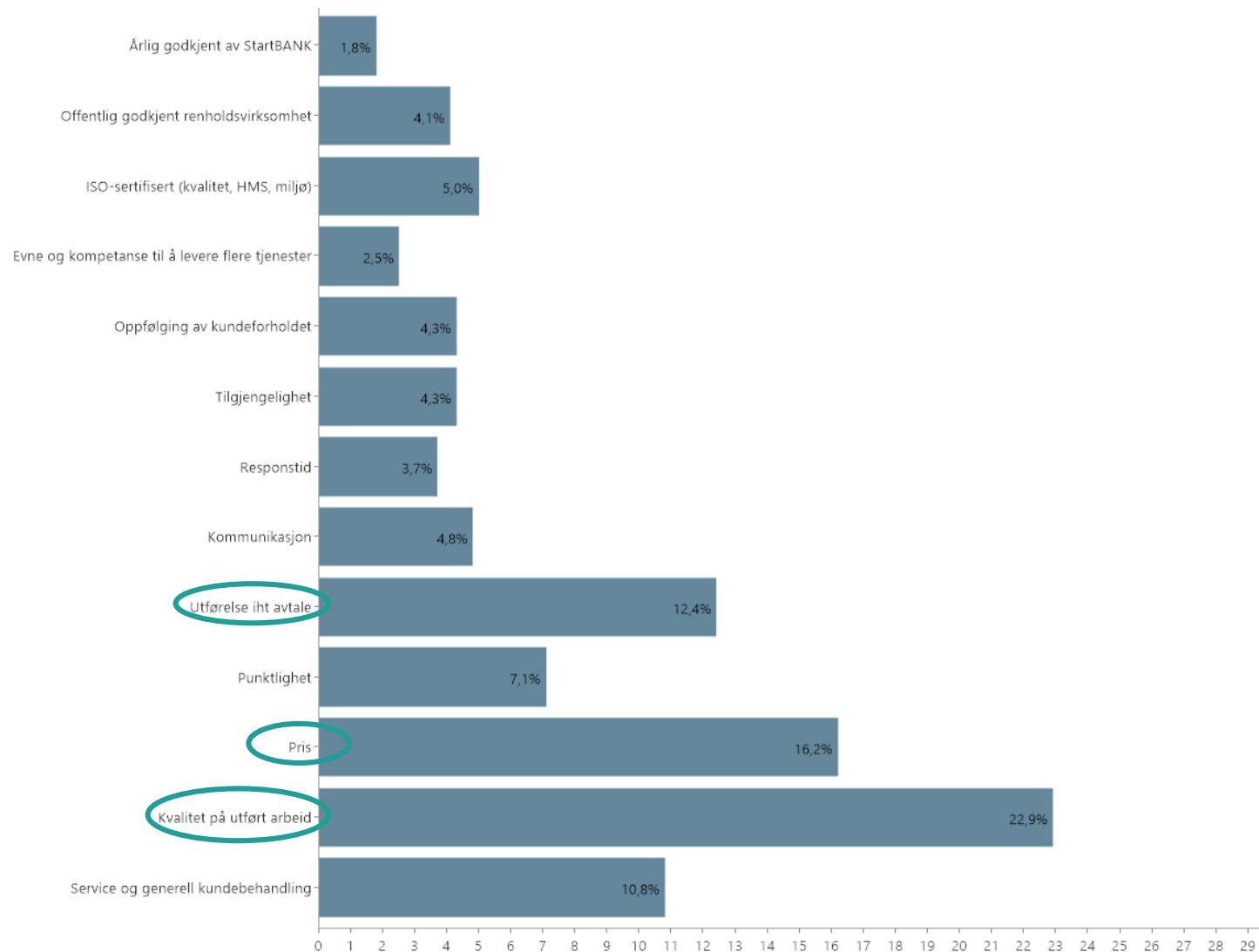


VALG AV LEVERANDØR



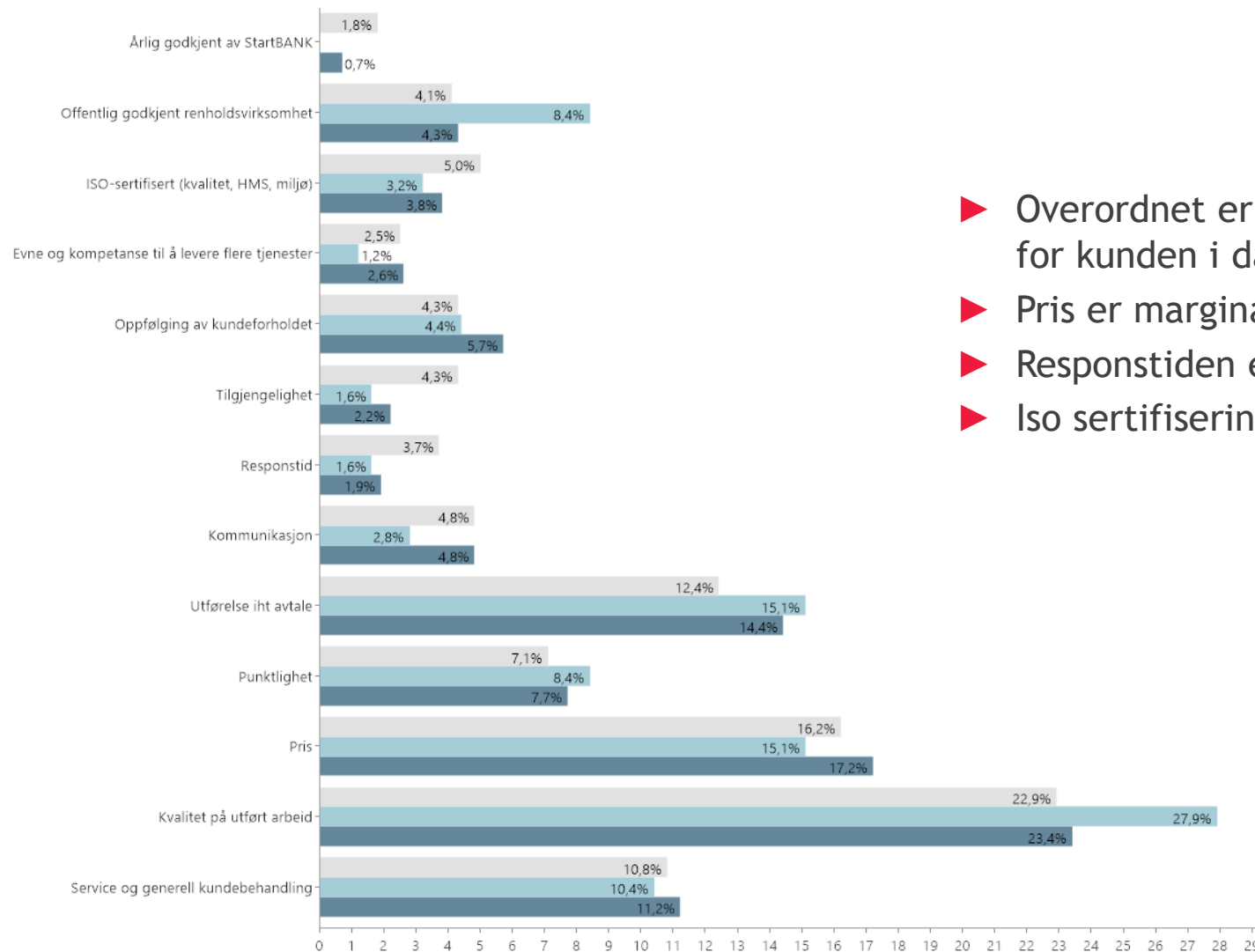
VALG AV LEVERANDØR

DE VIKTIGSTE FAKTORENE FOR KUNDENE VED VALG AV LEVERANDØR



VALG AV LEVERANDØR - HISTORIKK

DE VIKTIGSTE FAKTORENE FOR KUNDENE VED VALG AV LEVERANDØR



- ▶ Overordnet er det de samme faktorene som er viktig for kunden i dag som i 2016
- ▶ Pris er marginalt mindre viktig nå enn i 2016
- ▶ Responstiden er litt viktigere nå enn i 2016
- ▶ Iso sertifisering er litt viktigere nå enn i 2016

INNSPILL PÅ STYRKER, FORBEDRINGSPUNKT OG TJENESTER SOM KUNDENE SAVNER



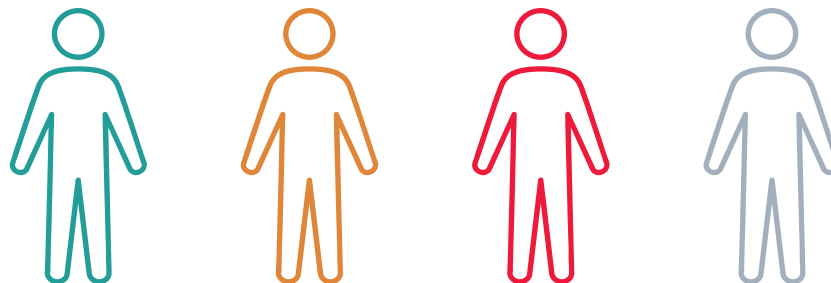
KUNDENE MENER AT NRS SINE STYRKER ER:

NRS er alltid tilgjengelig og er svært fleksible. De stiller opp på kort varsel

NRS har et bredt spekter av tjenester og opplevd høy kapasitet

NRS sine ansatte er hyggelige, punktlige og til å stole på

Bra forhold mellom ytelse og pris



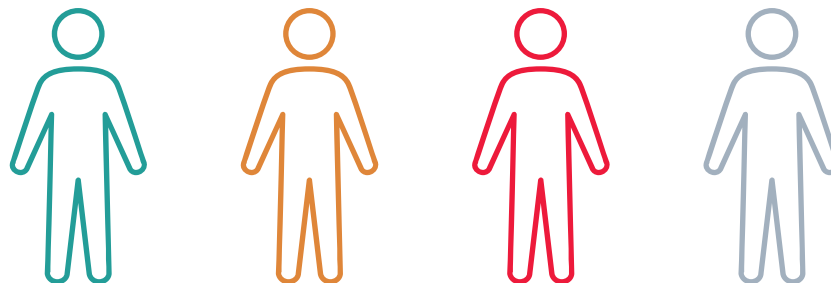
KUNDENE MENER AT NRS HAR FORBEDRINGSMULIGHETER KNYTTET TIL:

*Kommunikasjon
kan være en
utfordring fordi de
ansatte mangler
norsk
språkkompetanse*

*Det kan være
hensiktsmessig å
følge opp kvaliteten
på arbeidet ved å
f.eks. gjennomføre
stikkprøver*

*Ønsker minst
mulig rullering på
hvilke ansatte
som kommer*

*Ha litt bedre tid
til renholdet*



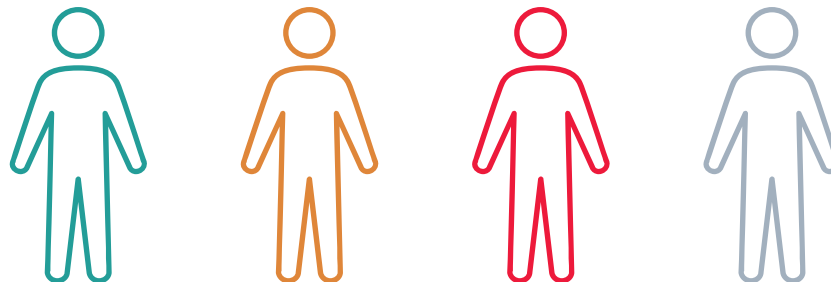
ANDRE KOMMENTARER OG INNSPILL FRA KUNDENE:

Kjøre kampanjer på andre typer tjenester som kunden ikke trenger like ofte

Hadde vært fint om de ansatte også var listet opp på hjemmesiden med bilde

Ønsker minst mulig rullering på hvilke ansatte som kommer

Bedre løsninger for rapportering og avviksrapporing



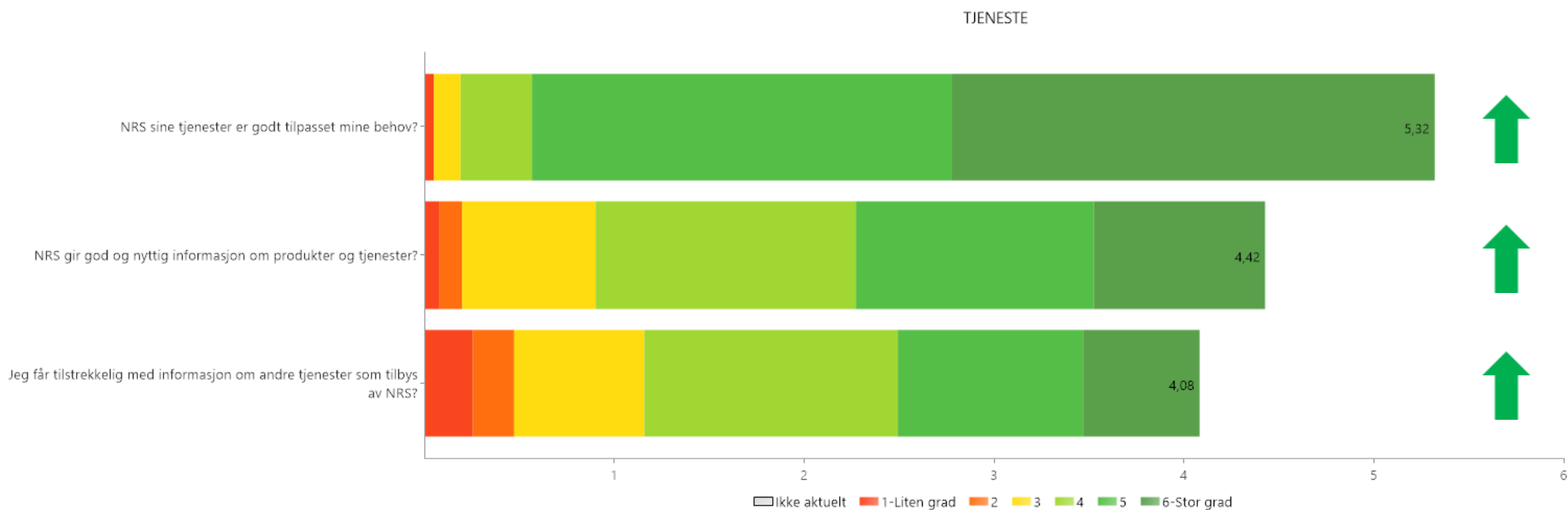
TJENESTE



IBDO

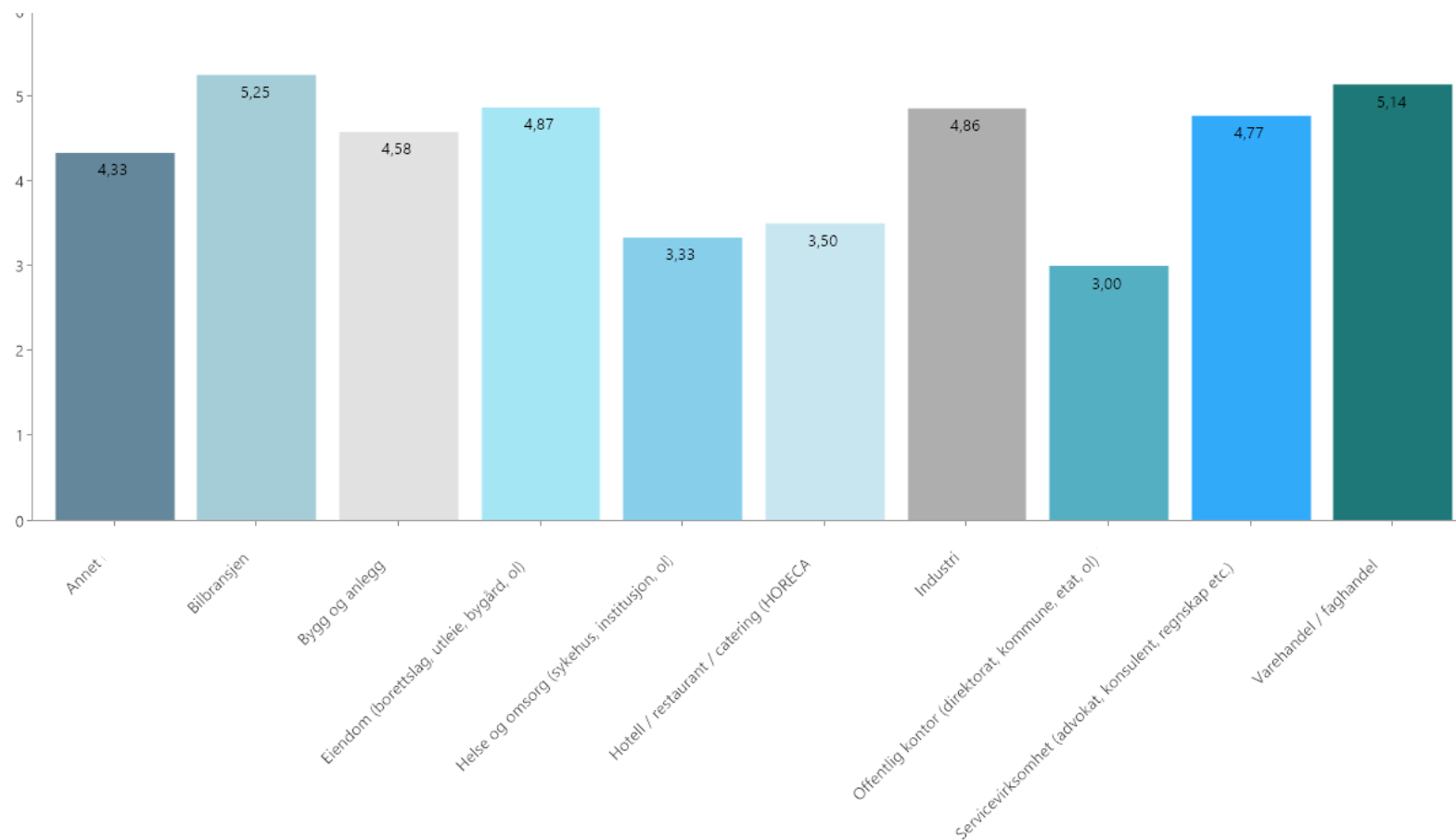
TJENESTE

HVA SYNES KUNDENE OM VÅRE TJENESTER OG INFORMASJON RELATERT TIL DISSE?



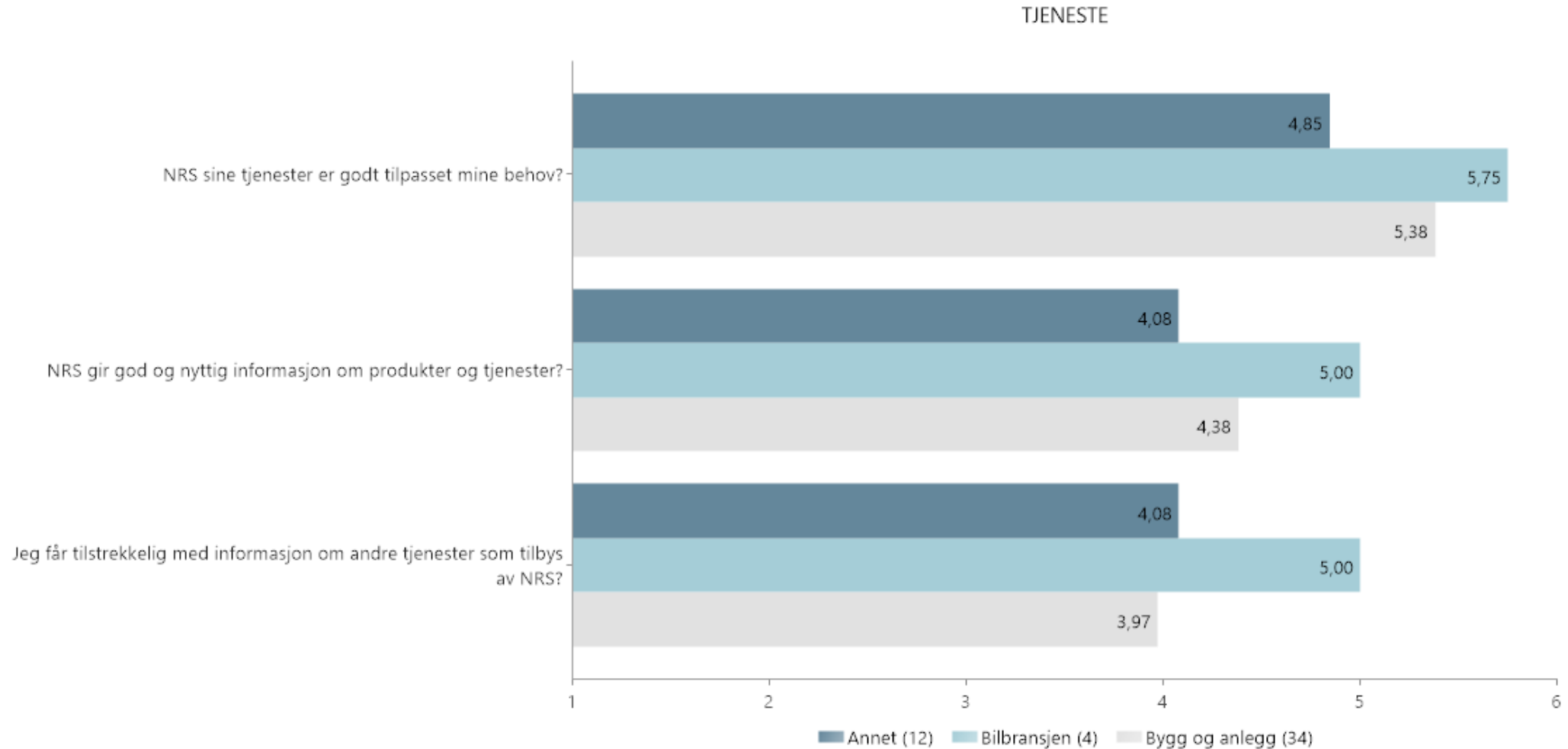
TJENESTE - BRANSJEFORDELT - TOTALT SNITT

HVA SYNES KUNDENE OM VÅRE TJENESTER OG INFORMASJON RELATERT TIL DISSE?



TJENESTE - BRANSJEFORDELT - PER SPØRSMÅL

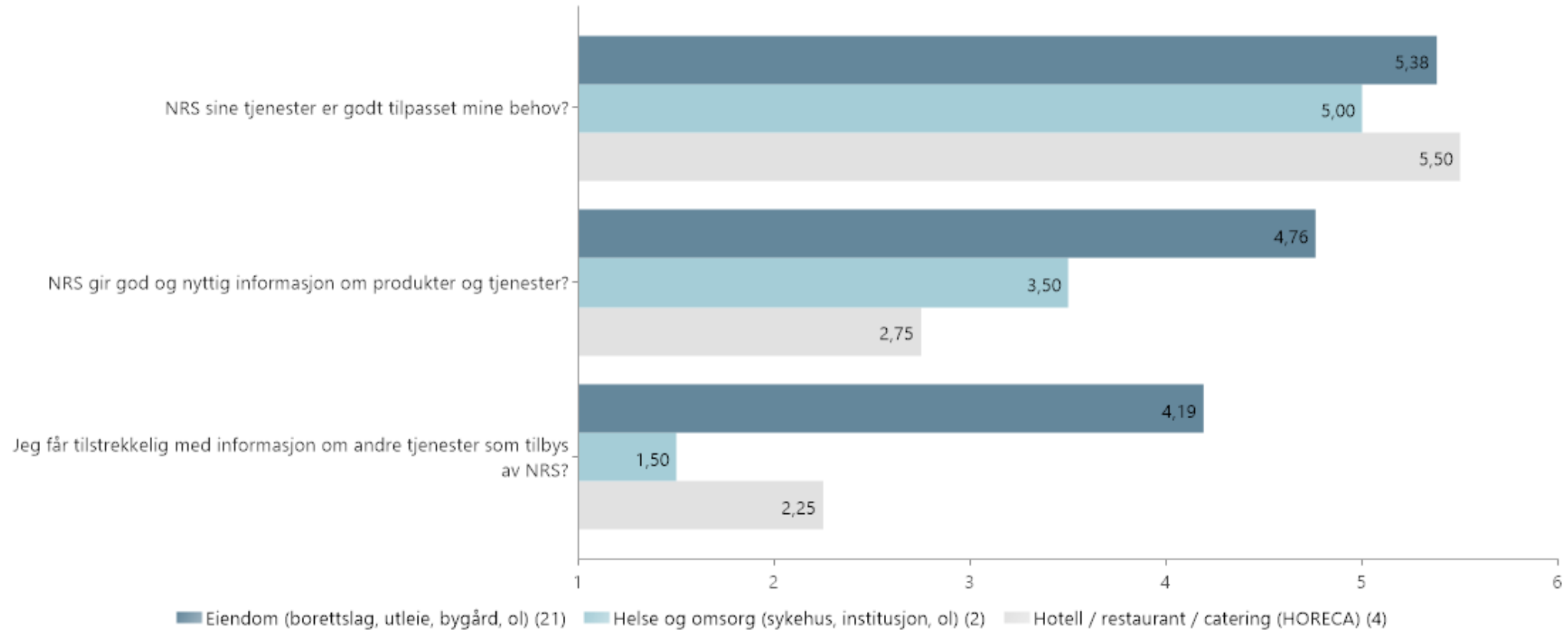
HVA SYNES KUNDENE OM VÅRE TJENESTER OG INFORMASJON RELATERT TIL DISSE?



TJENESTE - BRANSJEFORDELT - PER SPØRSMÅL

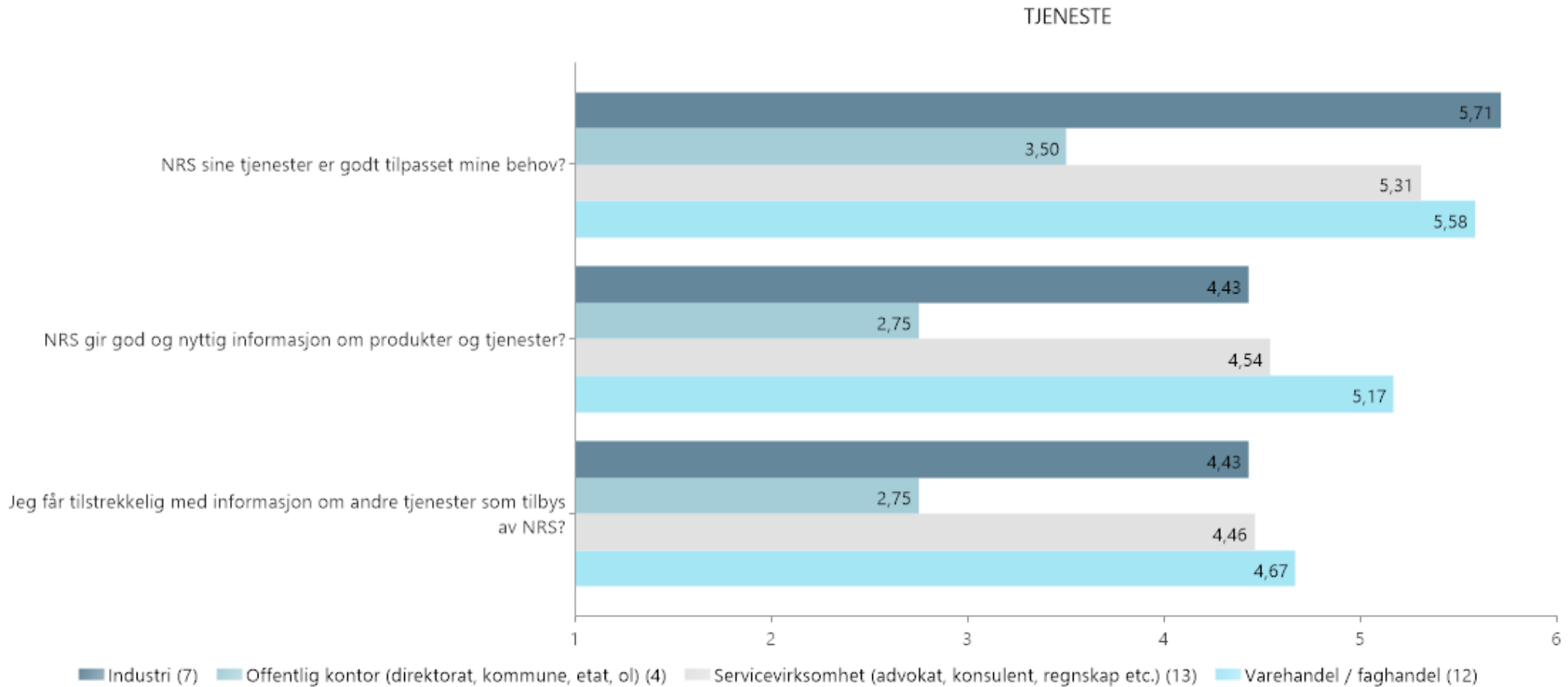
HVA SYNES KUNDENE OM VÅRE TJENESTER OG INFORMASJON RELATERT TIL DISSE?

TJENESTE



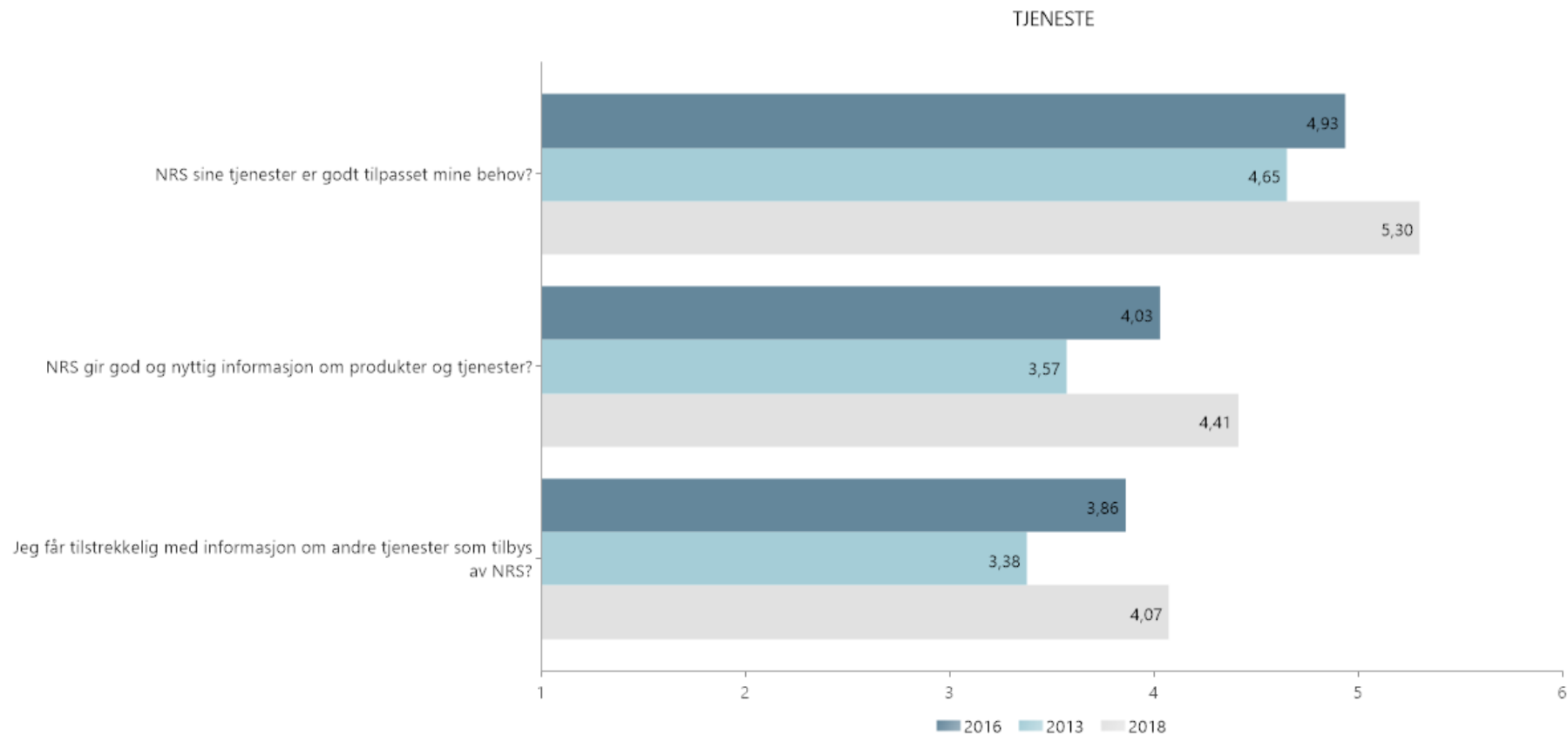
TJENESTE - BRANSJEFORDELT - PER SPØRSMÅL

HVA SYNES KUNDENE OM VÅRE TJENESTER OG INFORMASJON RELATERT TIL DISSE?



TJENESTE - HISTORIKK

HVA SYNES KUNDENE OM VÅRE TJENESTER OG INFORMASJON RELATERT TIL DISSE?

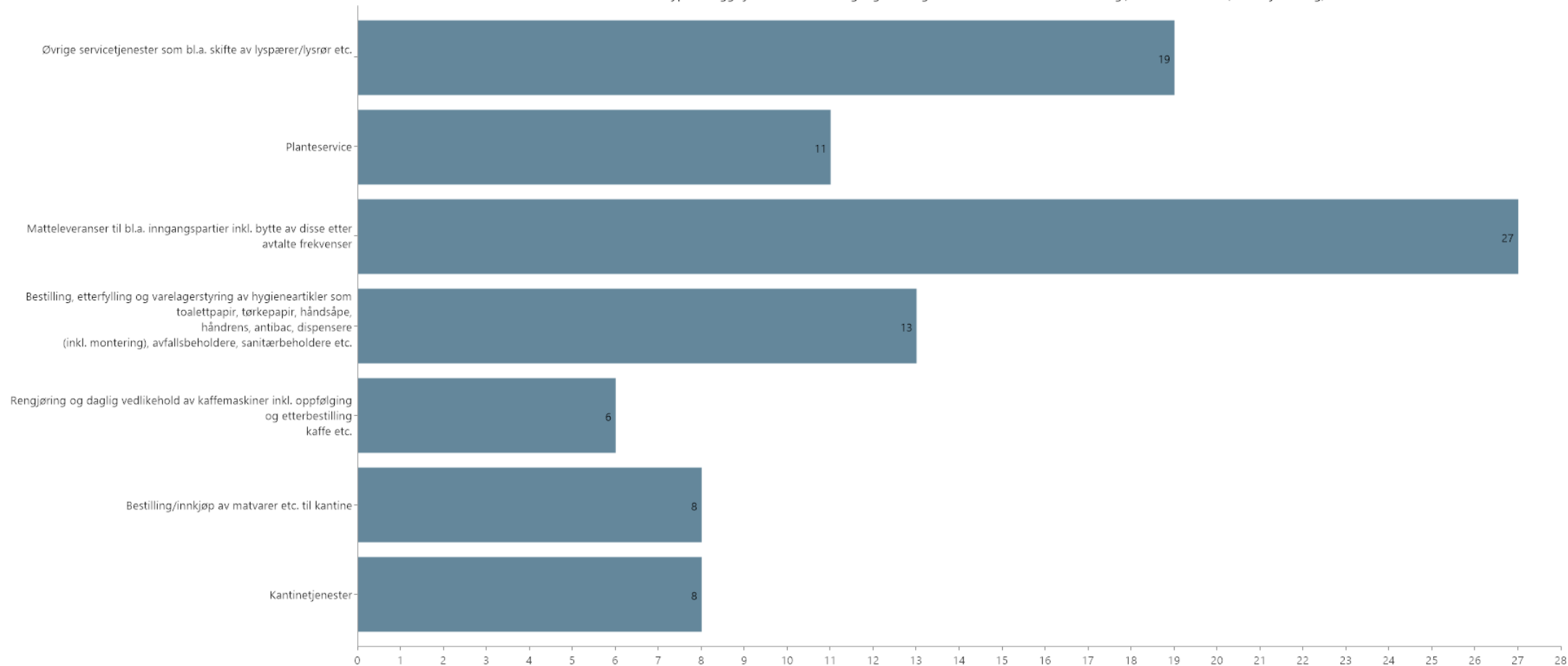


ANDRE TJENESTER

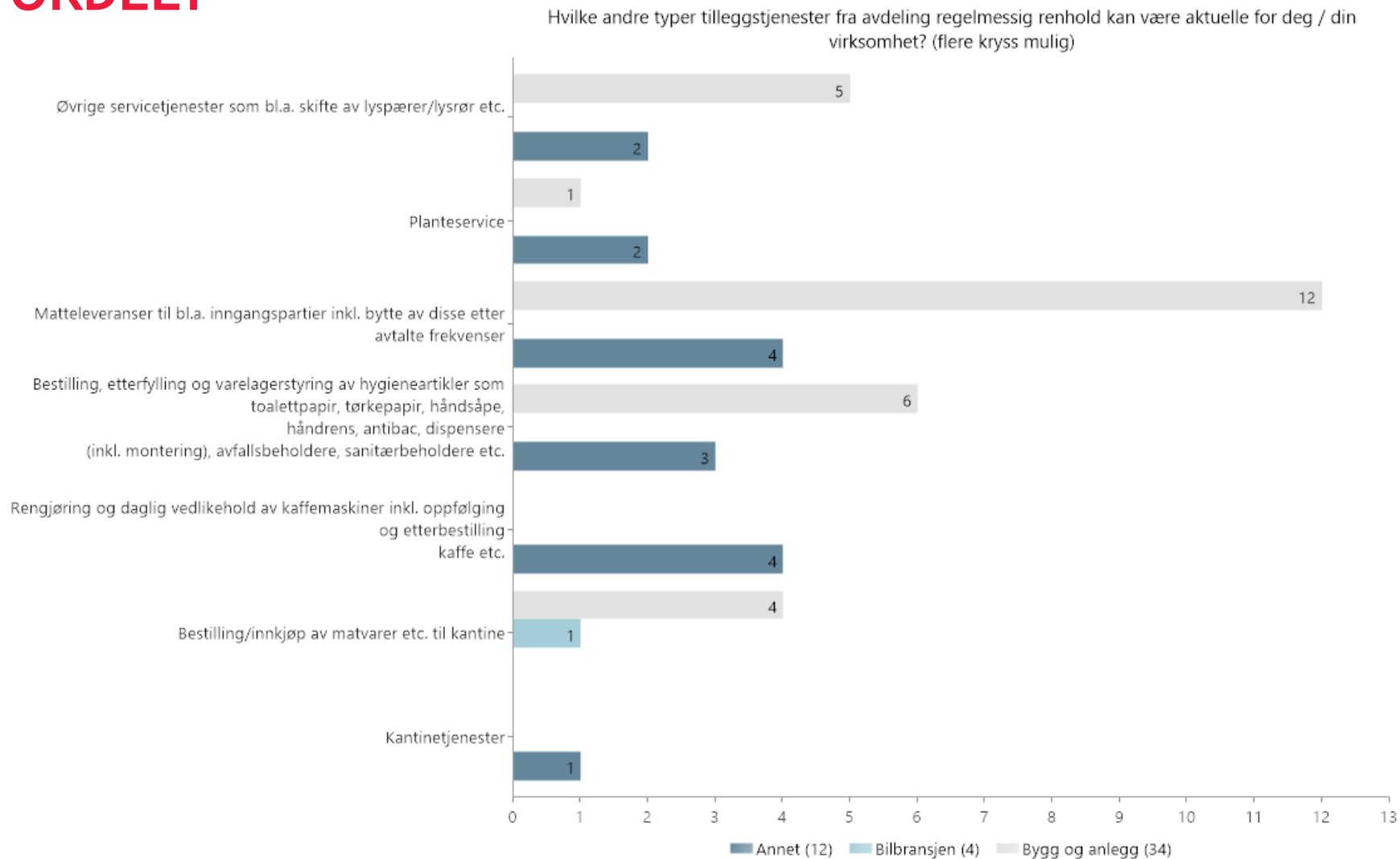


AKTUELLE TILLEGGSTJENESTER - REGELMESSIG RENHOLD

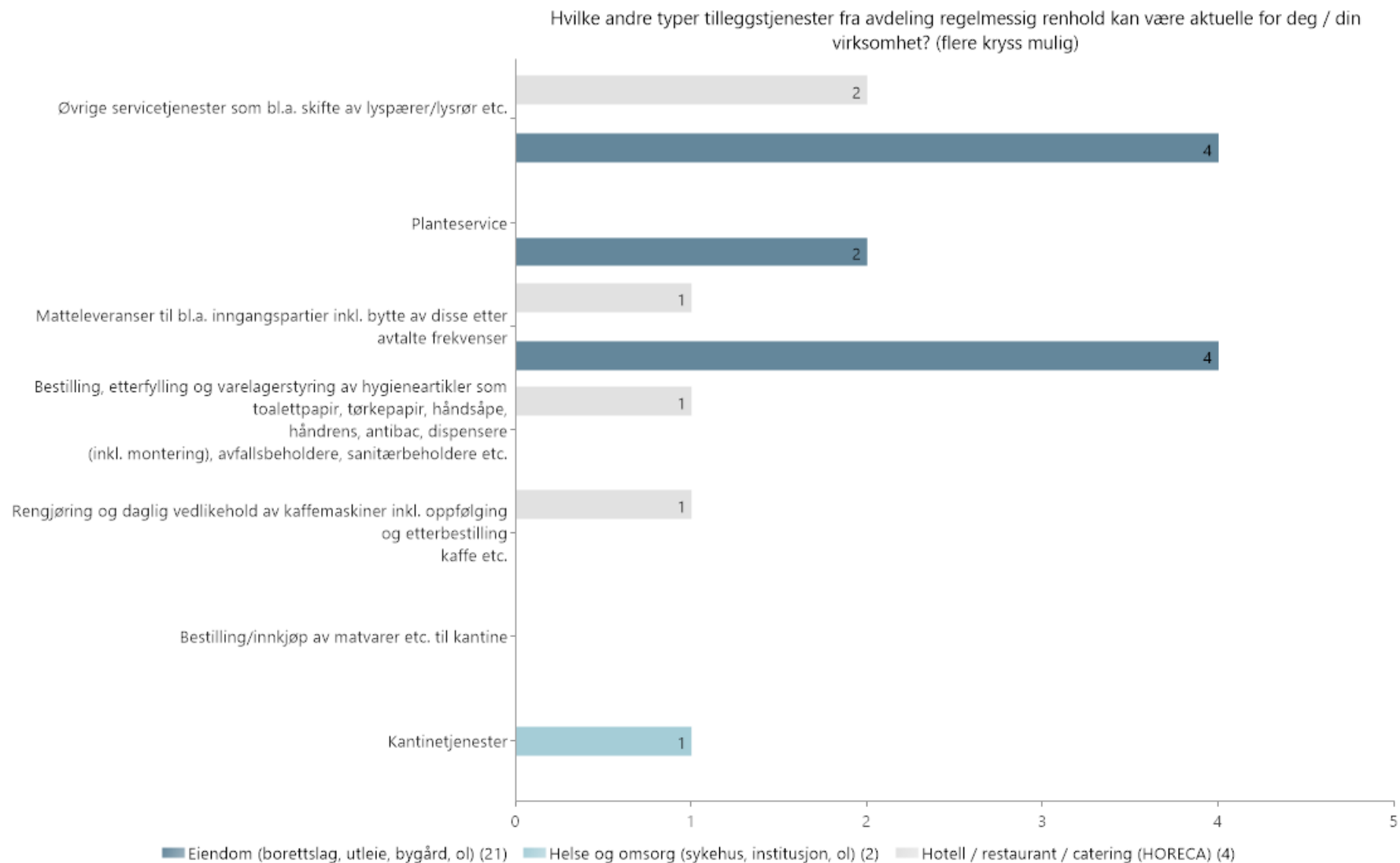
Hvilke andre typer tilleggstjenester fra avdeling regelmessig renhold kan være aktuelle for deg / din virksomhet? (flere kryss mulig)



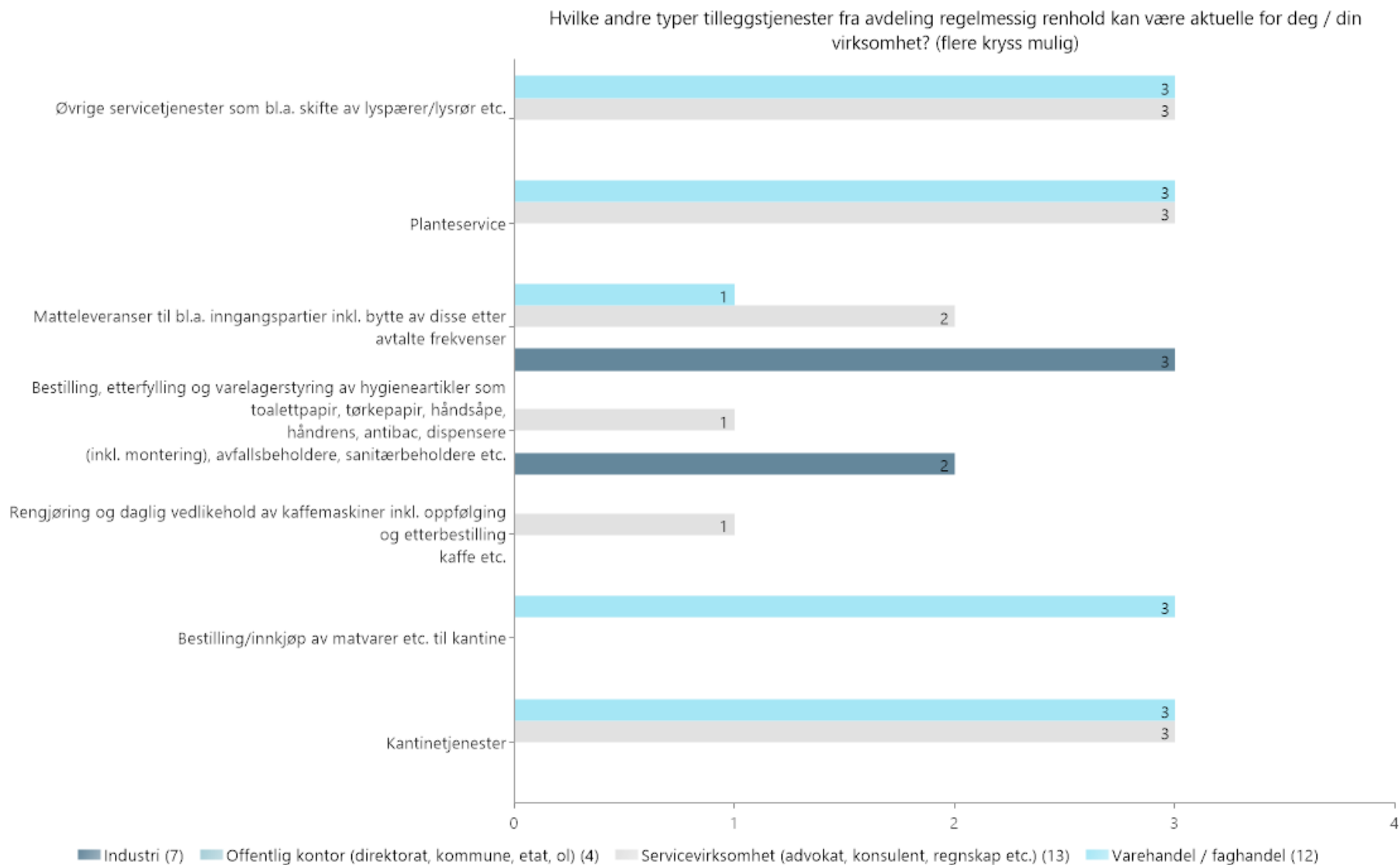
AKTUELLE TILLEGGSTJENESTER - REGELMESSIG RENHOLD - BRANSJEFORDELT



AKTUELLE TILLEGGSTJENESTER - REGELMESSIG RENHOLD - BRANSJEFORDELT

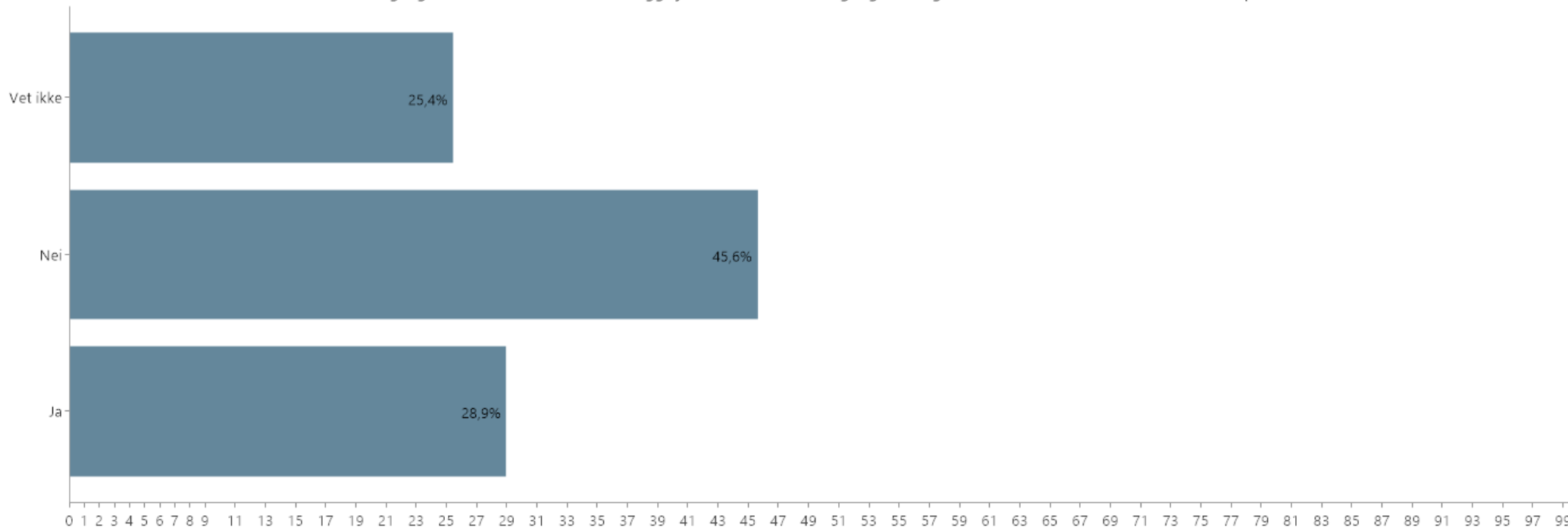


AKTUELLE TILLEGGSTJENESTER - REGELMESSIG RENHOLD - BRANSJEFORDELT

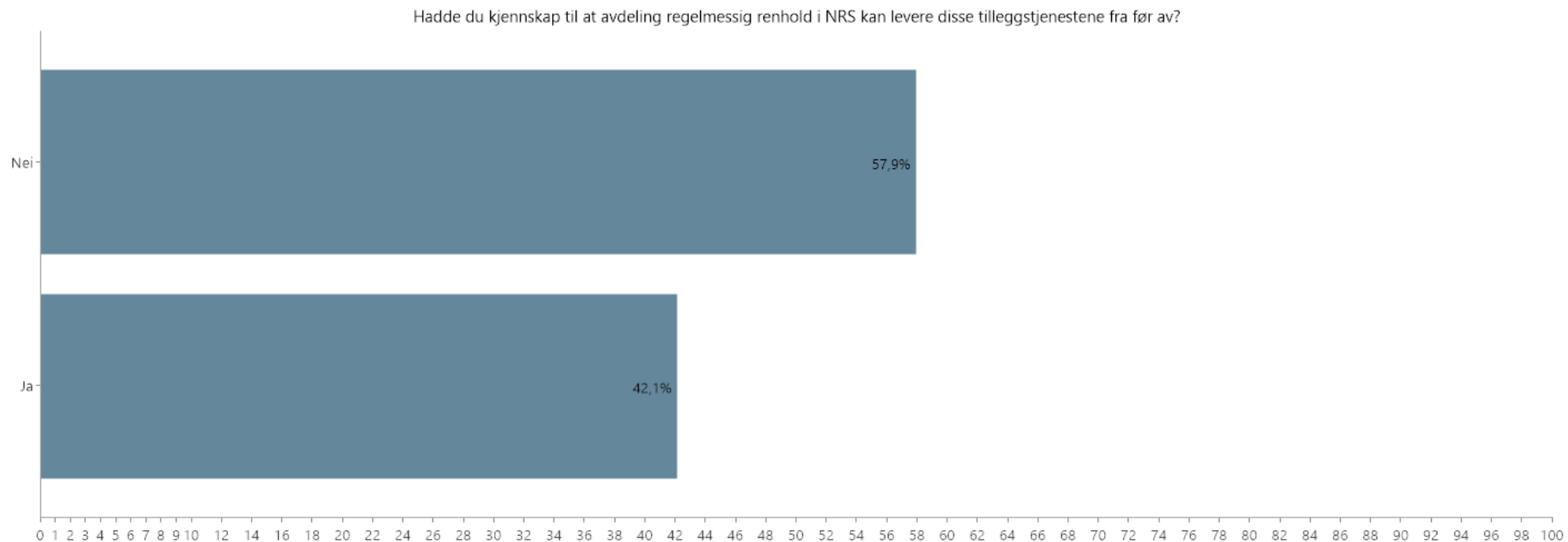


MERSALG - REGELMESSIG RENHOLD

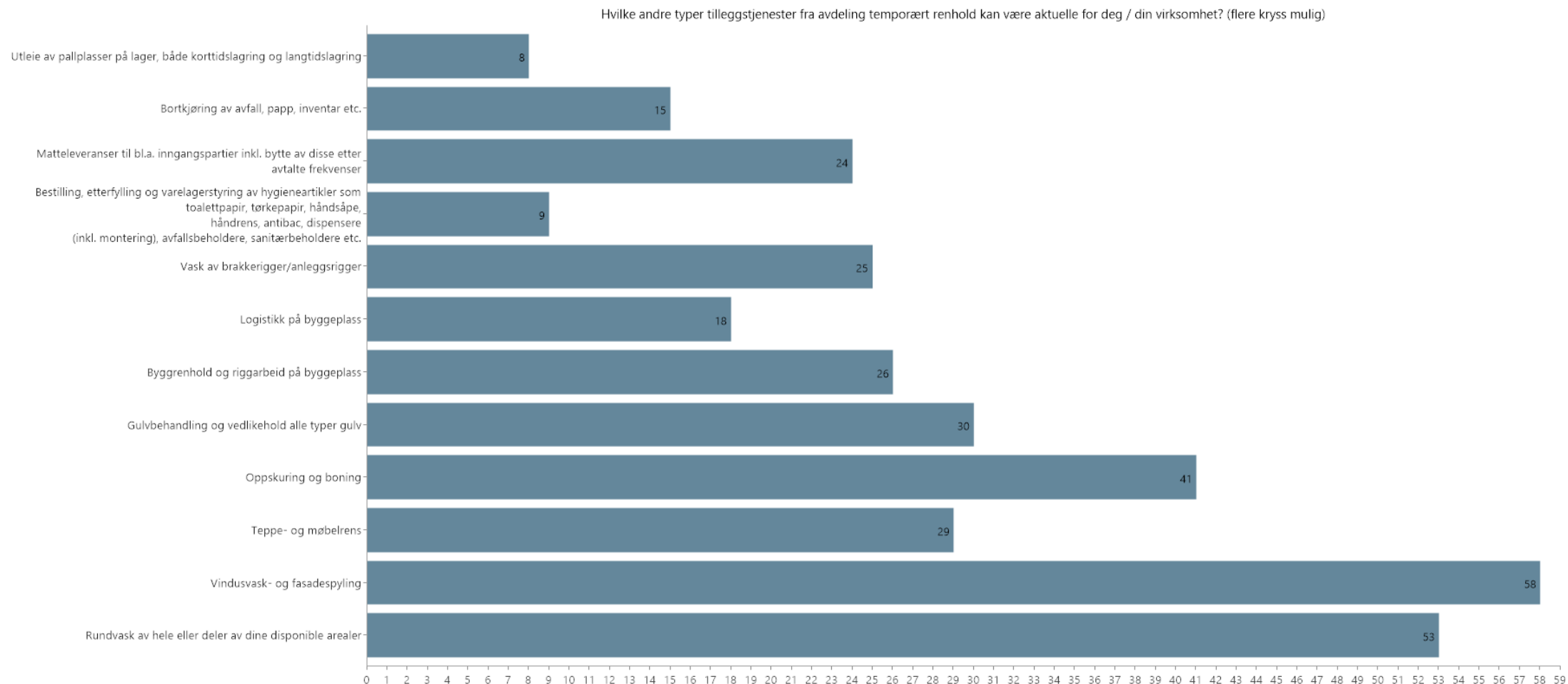
Har det noen gang blitt foreslått utførelse av tilleggstjenestene som avdeling regelmessig renhold leverer ved besøk av din kontaktperson fra NRS?



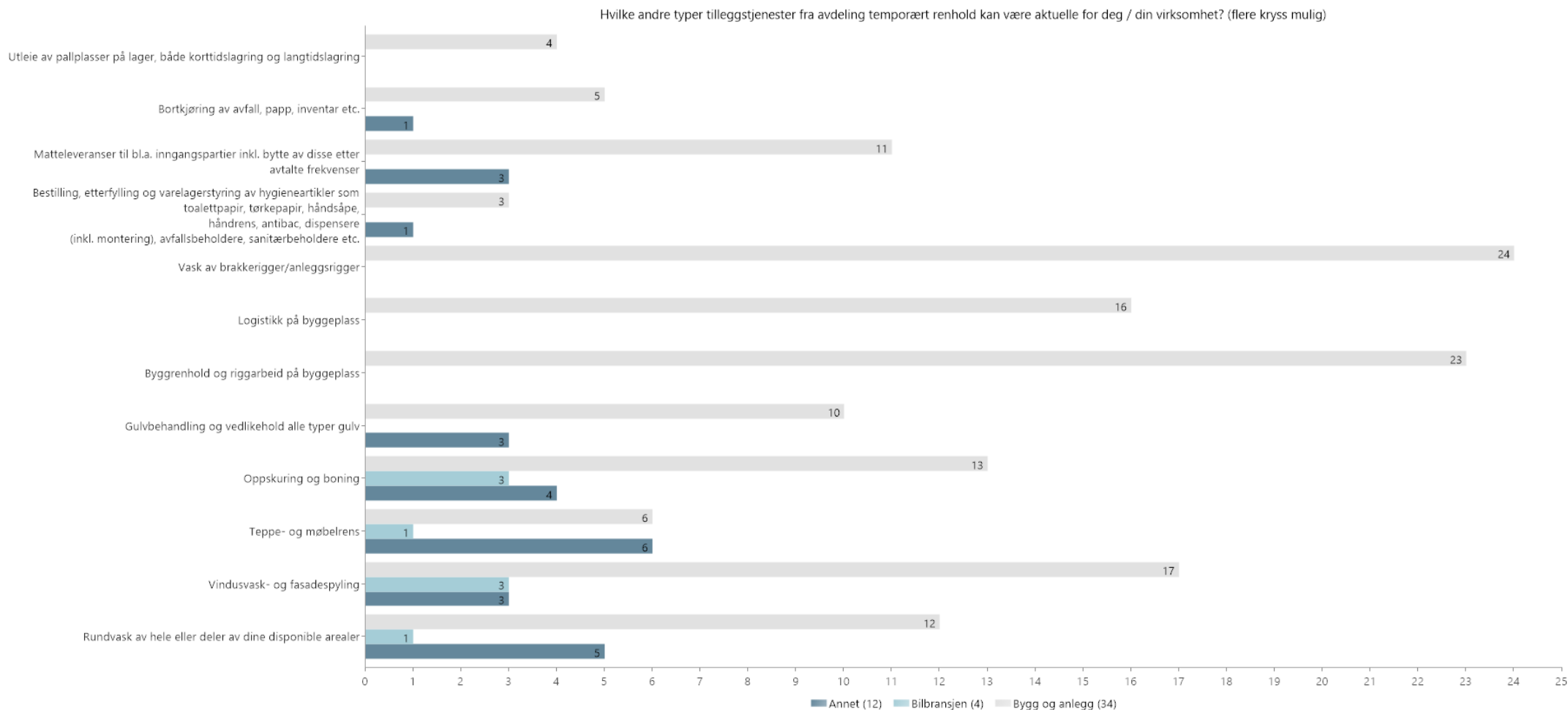
KJENNSKAP TIL AVDELINGEN - REGELMESSIG RENHOLD



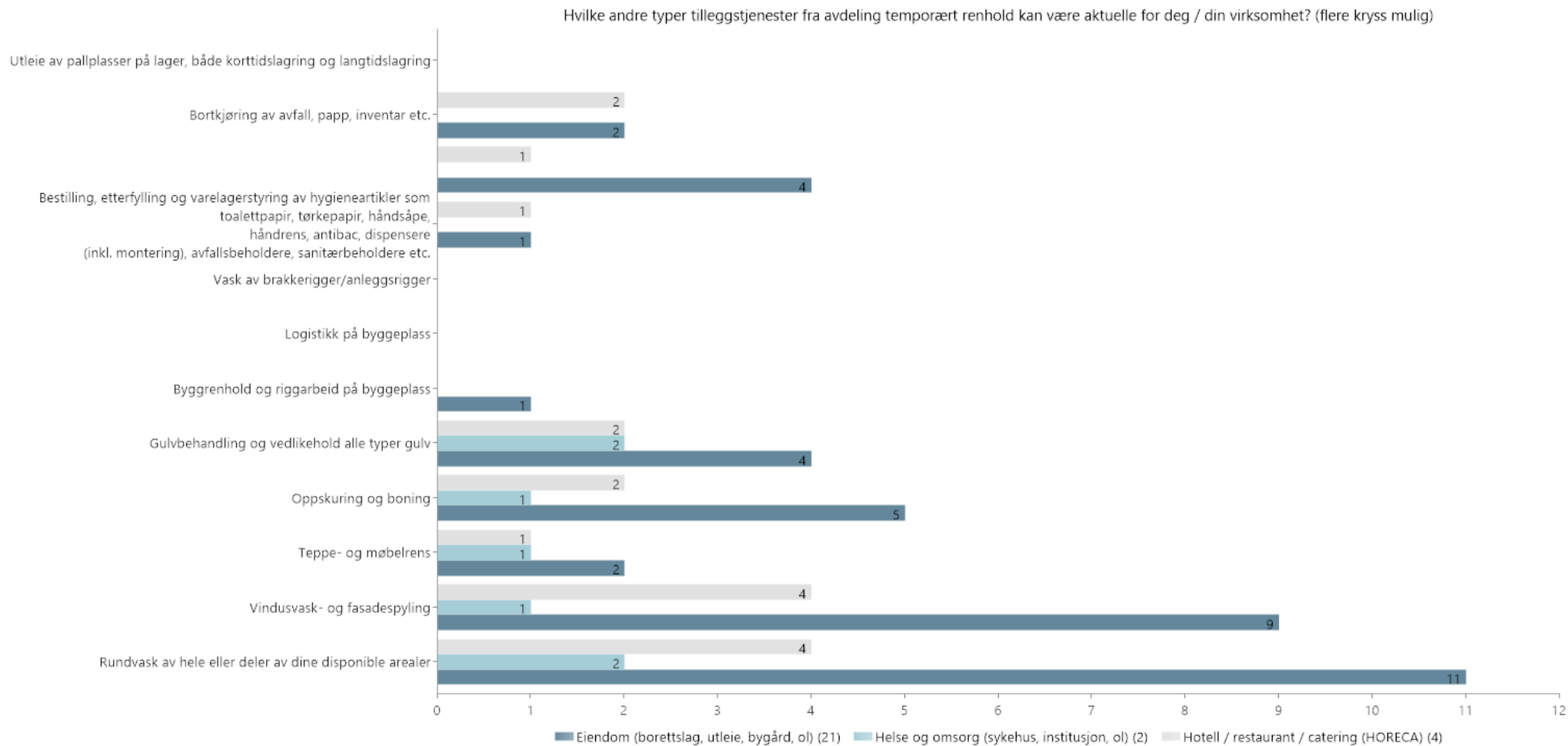
AKTUELLE TILLEGGSTJENESTER - TEMPORÆRT RENHOLD



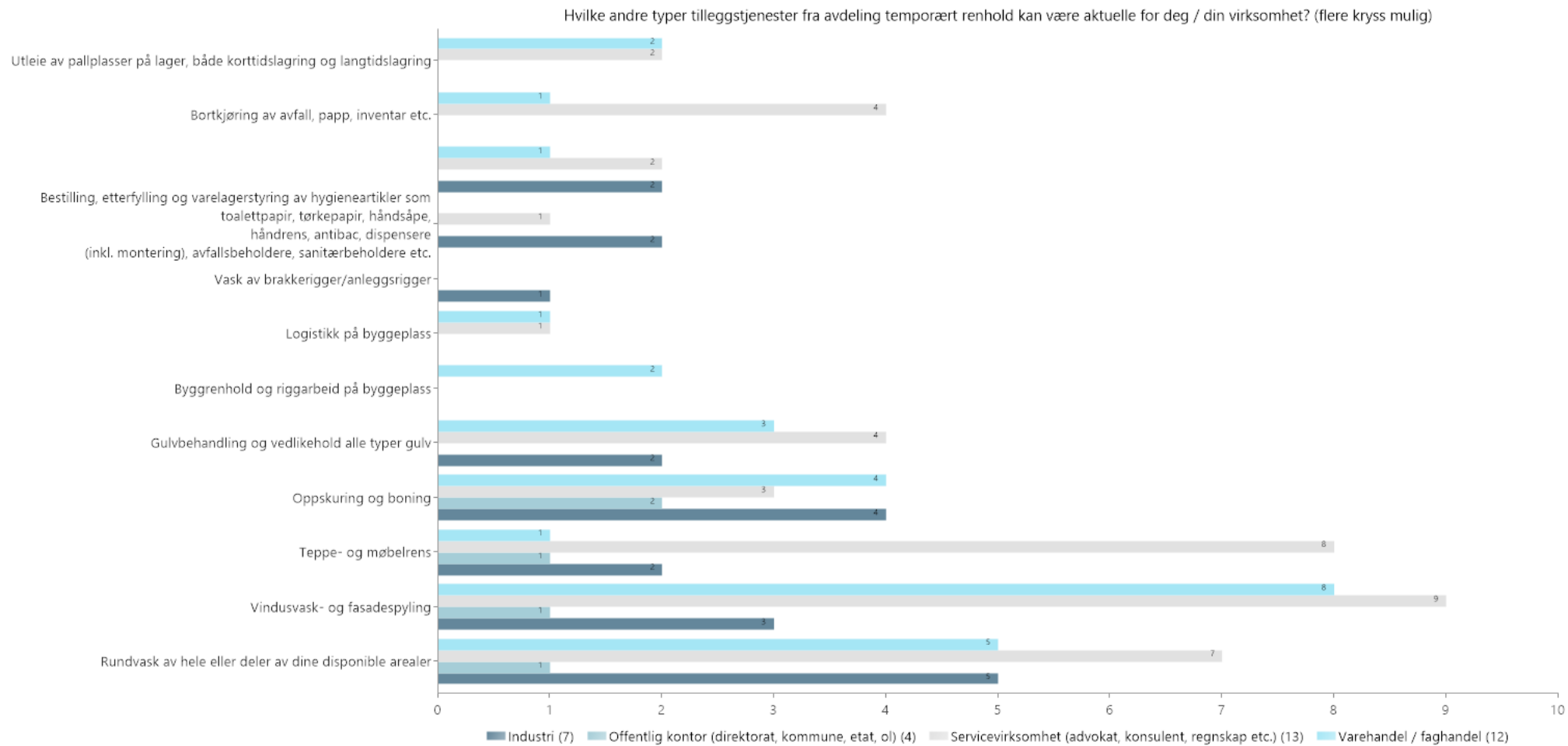
AKTUELLE TILLEGGSTJENESTER - REGELMESSIG RENHOLD - TEMPORÆRT RENHOLD



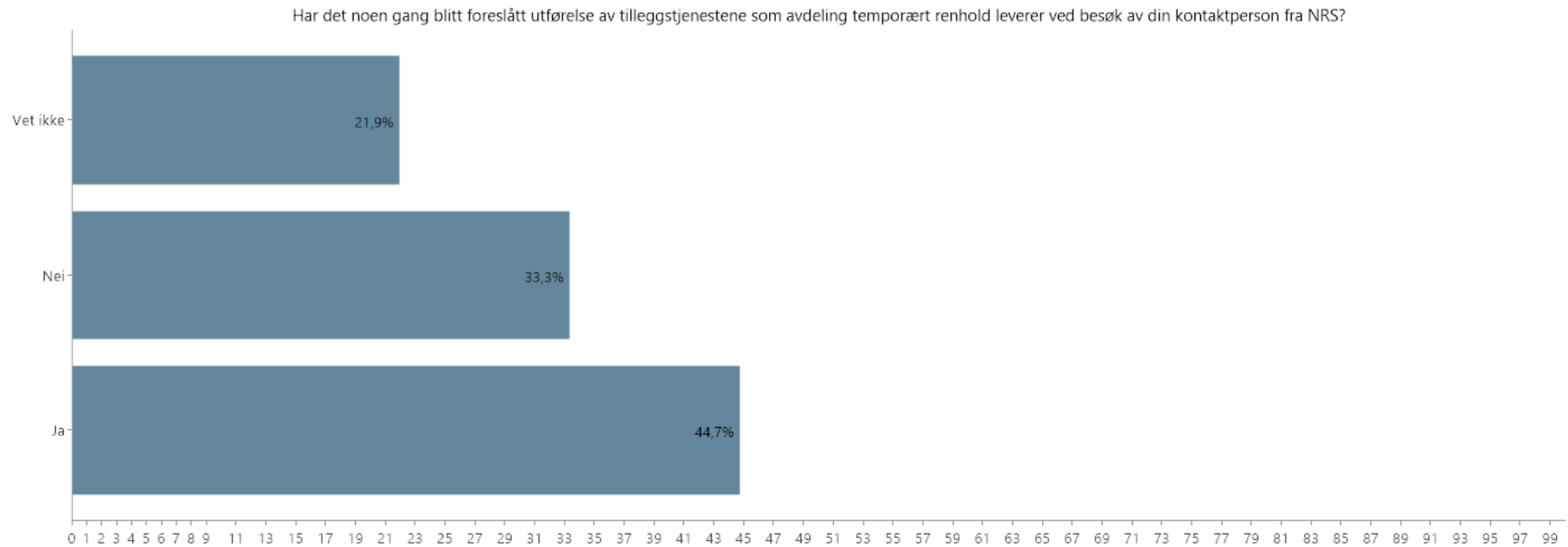
AKTUELLE TILLEGGSTJENESTER - REGELMESSIG RENHOLD - TEMPORÆRT RENHOLD



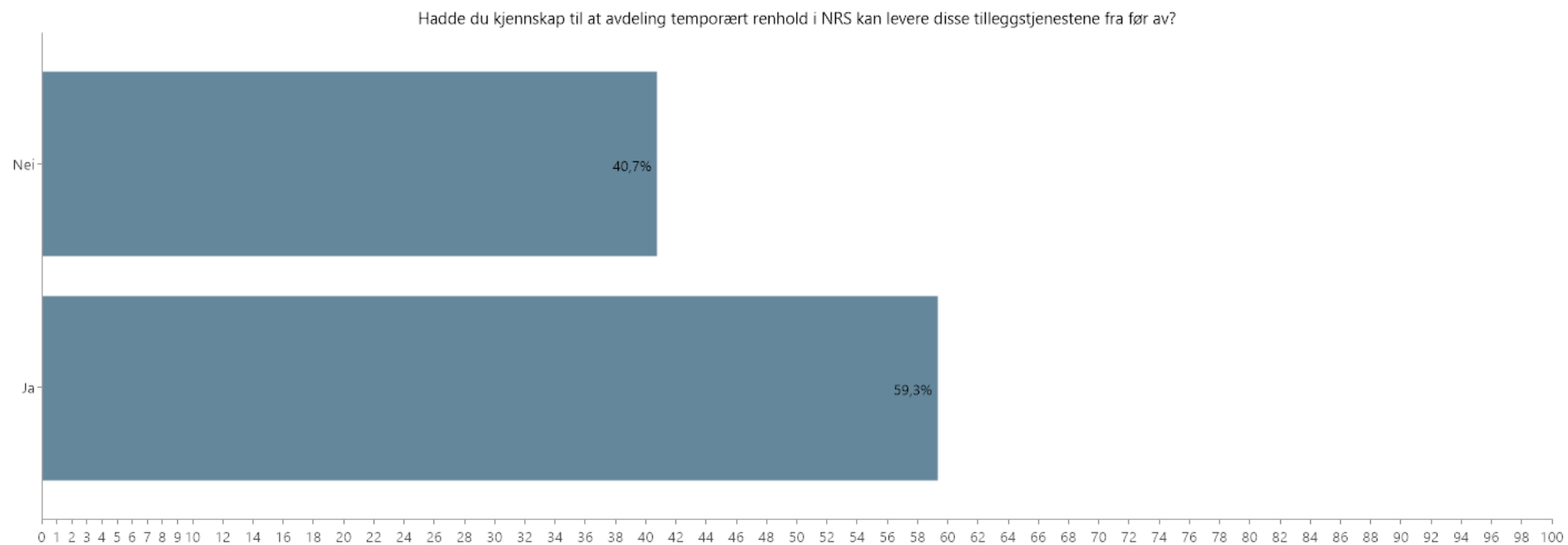
AKTUELLE TILLEGGSTJENESTER - REGELMESSIG RENHOLD - TEMPORÆRT RENHOLD



MERSALG - TEMPORÆRT RENHOLD



KJENNSKAP TIL AVDELINGEN TEMPORÆRT RENHOLD



OPPSUMMERING OG SPØRSMÅL VERDT Å STILLE SEG



OVERORDNET OPPSUMMERING

- ▶ På overordnet nivå er det positiv utvikling knyttet til alle kategorier og alle spørsmål når vi ser bransjene samlet
- ▶ Kundenes opplevelse av NRS har utviklet seg i en positiv retning og samarbeidet mellom kunden og NRS er særlig en faktor som har styrket seg
- ▶ Kategorien knytte til service og tilgjengelighet ligger spesielt høyt og kundene opplever at de blir godt mottatt og at NRS er en serviceinnstilt og fleksibel samarbeidspartner
- ▶ Det er 85% som vil anbefale NRS videre. Dette er en forbedring på 20% fra 2016
- ▶ De bransjene som er mest fornøyd uavhengig av kategorier er bilbransjen, industrien og varehandel/faghandel

OPPSUMMERING

NRS SCORER HØYEST PÅ:

- ▶ Leveringssikkerheten av renholdstjenester
- ▶ Medarbeidernes serviceinnstilling
- ▶ Måten kunden blir mottatt på ved henvendelser
- ▶ NRS fremstår som serviceinnstilt og fleksibel samarbeidspartner
- ▶ Tjenestene er godt tilpasset kundens behov

NRS SCORER LAVEST PÅ:

- ▶ Kvaliteten på utført arbeid iht avtale
- ▶ Kontakt med medarbeiderne
- ▶ Informasjonen NRS gir knyttet til produkter og tjenester
- ▶ Informasjonen NRS gir knyttet til andre tjenester som tilbys



NRS SINE STYRKER

- ▶ Tilgjengelighet og fleksibilitet
- ▶ Bredt spekter av tjenester
- ▶ Hyggelig ansatt som er til å stole på
- ▶ Balanse mellom pris og ytelse



NRS SINE FORBEDRINGSMULIGHETER

- ▶ Språkkompetanse
- ▶ Oppfølging av kvalitet
- ▶ Mindre rullering av ansatte
- ▶ Bruk av tid

SPØRSMÅL VERDT Å STILLE SEG

- ▶ Hvordan kan NRS kapitalisere på at hele 85% av kundene vil anbefale NRS videre til andre?
- ▶ Er det hensiktsmessig at alle ansatte har en grunnleggende språkkompetanse? I så fall, hvordan kan kompetansen økes til denne standarden?
- ▶ Hvordan kan NRS sikre at de vet hva som er forventet innenfor den enkelte bransje? (Er det andre forventninger fra kundene innenfor offentlig kontor f.eks.?)
- ▶ Hvordan sikre at de rette personene har kjennskap til alle tjenester NRS leverer?
- ▶ Hva kan NRS lære av det som blir gjort innenfor bransjene varehandel/faghandel, industri og bilbransjen?
- ▶ Hvordan kan NRS lage en struktur/standard for hvilken informasjon som skal gis til kundene om aktuelle tjenester? Er ansvaret for dette definert?
- ▶ Hvordan kan kunnskapen fra denne undersøkelsen brukes til å f.eks. utvikle spesialtilpassede kampanjer på tilleggstjenester tilpasset hver bransje?

VEDLEGG

- KOMMENTARER KNYTTET TIL HVER KATEGORI (DIREKTE KOPI)



UTFØRELSE - KOMMENTARER

I HVILKEN GRAD KUNDENE ER FORNØYD MED UTFØRELSEN

- ▶ Har ikke så mye kontakt med dem.
- ▶ Jeg møter sjelden de som gjør rent så de fleste spørsmål var egentlig ikke mulig å svare på. Jeg savner at man ser et helhetlig blikk på området. Det er så mye småting som kunne vært ordnet med en våt klut uten at det tar noe tid. Venter også på tilbud om storrengjøring
- ▶ Vedr. kompetanse har jeg ikke grunnlag for å uttale meg om det. Har derfor svart 3 på den
- ▶ Må benytte synlighetsmarkert arbeidstøy på byggeplass
- ▶ Da vi nettopp har starta med NRS som leverandør av renholdstjenester av fellesarealer har vi ikke hatt så mye kontakt med, eller sett de som utfører renholdet. Dette gjøres på dagtid og da er vi på jobb. Vi fikk veldig godt inntrykk av NRS da de var på befaring, ved deres grundighet og kontrollrutiner og HMS arbeid
- ▶ Treffer så og si ikke de som tar seg av renholdet.
- ▶ Vet ikke uniformering, de har som regel gått når vi kommer på jobb.
- ▶ Har de uniform?
- ▶ Dette er privat rengjøring i et privat hjem. Det er best kvalitet på arbeidet hos den som har vært her lengst. Hvis d er vikar inne kan det bli så som så
- ▶ Traff ikke dem som utførte arbeidet.
- ▶ Er stort sett fornøyd med utførelsen.
- ▶ Uniformering? Har jeg ikke tenkt over, men har i alle fall ikke savnet noe.
- ▶ Synlighetsmarkering kan i noen tilfeller mangle.
- ▶ Vi bruker de ikke til renhold. De er riggarbeidere som utfører alt fra søppel ut til byggevarer inn på byggeplassen.
- ▶ HEr bør det være valg for ikke aktuelt, da vi har liten dialog med deres utførende personell.
- ▶ Veldig positive ledere som ønsker å møte kundens behov og ønsker. Raske tilbakemeldinger og svar på spørsmål
- ▶ Uniformering er neppe relevant fordi jeg som regel ikke ser mannskap på jobb. Renhold blir utført sent natt/tidlig morgen.

SERVICE OG TILGJENGELIGHET - KOMMENTARER

- ▶ Aldri hatt reklamasjon
- ▶ Ikke bestilt ekstratjenester eller hatt reklamasjoner på den måneden vi har hatt NRS som leverandør av renholdstjenester.
- ▶ Flere av disse har ikke vært relevante for våre leveranser
- ▶ Noe ujevn respons. Feriefravær dårlig varslet og forklart på forhånd

KUNDENS OPPLEVELSE - KOMMENTARER

- ▶ Lite kontakt med NRS
- ▶ Det må tidvis passes på at rutiner blir fulgt, men alltid god respons og responstid
- ▶ Som sagt; noen ganger slurv ved rengjøringen; har måttet si fra mange ganger. Mest hvis det er noen nye eller vikarer
- ▶ Godt fornøyd.
- ▶ På renrom trenger vi enda mer nøyaktighet.
- ▶ De vi har fungerer bra. De kunne gjerne vært bedre i Norsk. Lettere å kommunisere med de da.

TJENESTE - KOMMENTARER

- ▶ Vi er i en posisjon hvor NRS er valgt leverandør til å utføre renhold i lokalene av utleier, så har vi valgt og etterbestille tilleggstenester pga avtalen som er inngått ikke dekker vårt behov. Kunne vært bedre informasjon i tidlig fase.
- ▶ Lite info å få om tilleggstenester
- ▶ Dette var ikke så relevant for oss, så derfor har jeg scoret bare en 4 'er
- ▶ Hva er tilstrekkelig? Tror jeg vet om det meste NRS kan tilby, i alle fall det jeg har bruk for. Men det kan godt hende NRS kan tilby noe jeg ikke vet om.
- ▶ Som oftes er det vår kontraktsansvarlig som vet hva som står i papirene og ikke vi som administrerer gutta som kommer.
- ▶ Jeg har ikke mottatt informasjon eller innspill om hvordan arbeidet kan endres eller bli bedre.



BDO AS

KLÆBUVEIEN 127B
7031 TRONDHEIM

KONTAKTPERSON:

MIA KJØNIG VOLLAN
MIA.KIONIG.VOLLAN@BDO.NO