

Kunderne giver Plastmo karakterer

Især tagrendeproducentens leveringspræcision scorer højt i ny undersøgelse

Plastmo har netop gennemført en rundspørge blandt trælastere og byggemarkeder i Norden.

På en skala fra 1 til 7 beder Plastmo kunderne om at vurdere virksomhedens service på en række centrale områder som leveringstider, kommunikation, kundeservice og produktkvalitet.

I den netop gennemførte måling var vurderingernes gennemsnit 6,0, hvilket er en markant fremgang fra den første måling i 2010, hvor gennemsnittet var 5,1.

- Hver gang vi gennemfører disse målinger, oplever vi bedre og bedre tilbagemeldinger fra kunderne. Men vi tager også kundernes vurderinger meget alvorligt og sætter ind på at forbedre os på de områder, hvor de peger på, vi skal blive bedre, siger kundeservicechef Christian Dufour.

I den seneste måling er det især inden for leveringspræcision, opfølgning i kundeservice og evnen til at lytte til kunderne, at Plastmo scorer særligt højt.

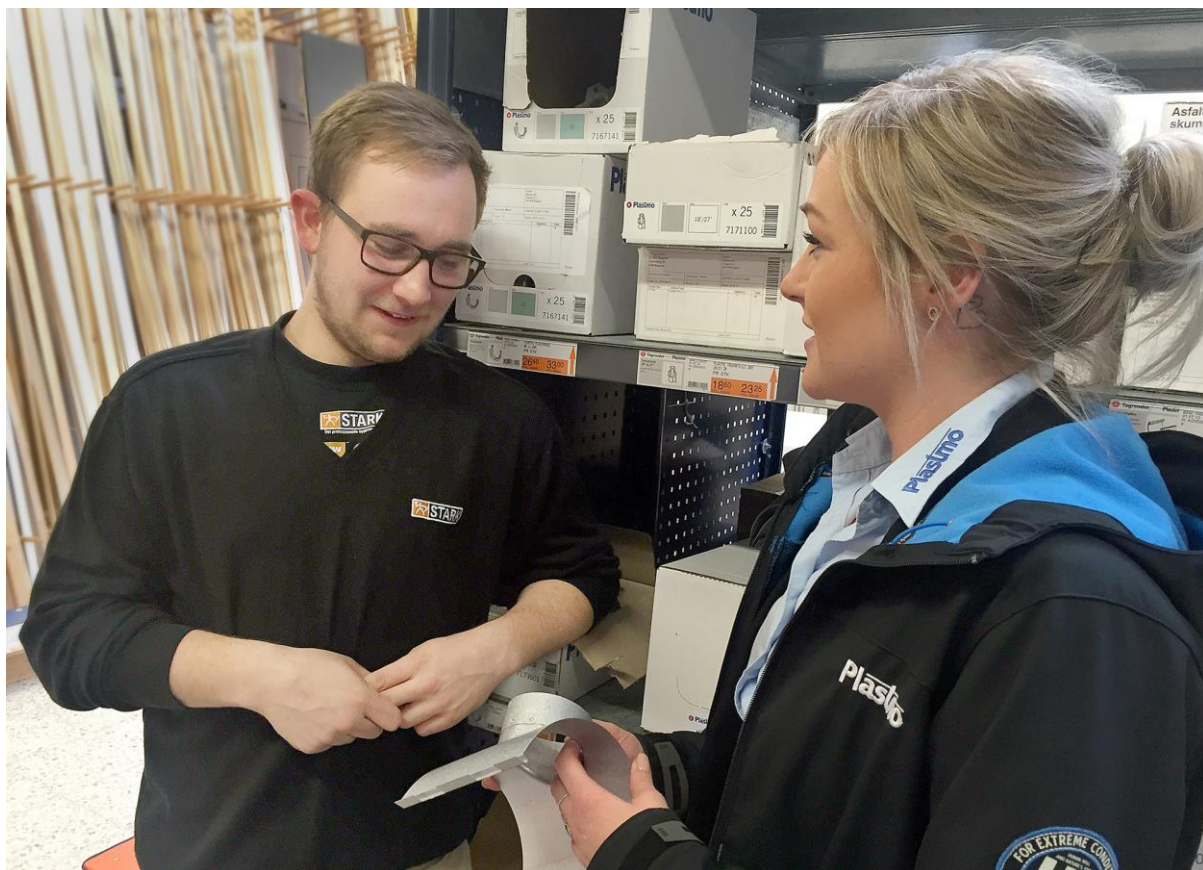
- Vi lever af at yde god service til vores kunder. De skal kunne regne med, at de modtager deres varer til aftalt tid overalt i de nordiske lande. Vi er altid til at få fat på, hvis de har brug for hjælp. Enten i telefonen eller online. Vi ønsker at have branchens bedste kundeservice, siger administrerende direktør André Thomsen.

Efter tilbagemeldingerne fra kunderne sætter Plastmo i 2016 ressourcer ind på at blive bedre til endnu hurtigere at sende elektroniske ordrebekræftelser. Desuden arbejder Plastmo på at tilbyde kunderne alternativer, hvis den vare, de efterspørger, ikke er tilgængelig. Der er jo altid mulighed for at blive bedre. Den udvikling stopper aldrig. Målet er, at Plastmo skal være let og fleksibel at handle med.

Plastmo A/S er markedsleder i Danmark inden for løsninger til håndtering af regnvand i form af tagrender, dræn, faskiner og lette tagløsninger. Selskabet er en del af Plastmo Nordic divisionen, der opererer i Danmark, Norge, Sverige og Finland og har en omsætning på 250 mio. kr. om året og 85 medarbejdere. Plastmo A/S blev stiftet i 1958. Virksomheden har hovedkontor og produktion i Ringsted og ejes af den internationale koncern ACO, som omsætter for 4,5 mia. kr. om året og er verdensledende inden for linjeafvanding.

Mere info fås hos kundeservicechef Christian Dufour på telefon 30 92 22 89 / e-mail cdu@plastmo.dk

.



1)
Konsulent Michelle Olsen, Plastmo, (th), i dialog med Stark-medarbejder Janich Jørgensen.



2) Motiv Plastmo bil
I den seneste måling hos kunderne er det især inden for leveringspræcision, opfølgning i kundeservice og evnen til at lytte til kunderne, at Plastmo scorer særligt højt.