

Fora är finalist i "Årets förändringsresa - Customer Expericence. Nedre: Dina Forsberg, Kajsa Lahger Klarström, Sara Castellon Sallberg, Hanadi Kadri. Övre: Christina Norbergh, Ulrika Pettersson, Jens Holmgren, Elin Söderström och Rasmus Lindberg.

2020-02-13 09:14 CET

Fora finalist i "Årets förändringsresa - Customer Expericence"

Fora är tillsammans med Riksbyggen och Örebro kommun finalister i Brilliant Awards utmärkelse "Årets förändringsresa 2020 – Customer Expericence". Nomineringen gäller den förflyttning vad gäller kundbemötande och kundnöjdhet som Foras Kundcenter har gjort.

–Det är ett fantastiskt betyg på vårt arbete med att ständigt förbättra och utveckla våra sätt att möta kundernas behov. Jag är väldigt stolt över alla medarbetare på Foras Kundcenter som bidragit till den här förflyttningen, säger Ann Hägerlind Ekehov, chef för Foras Kundcenterverksamhet.

Hjälpa kunderna på bästa sätt

Foras Kundcenter hanterar varje år cirka 250 000 telefonsamtal och 25 000 mejl från företag och privatpersoner. Frågorna varierar och kan till exempel handla om företagens lönerapportering, fakturorna eller specifika frågor i olika kundärenden.

–Fora har totalt 235 000 företagskunder och drygt 3,9 miljoner personer har tjänstepension via Fora. Pension och försäkring kan uppfattas som svåra frågor och det är helt avgörande att vi hela tiden förbättrar vår service och vårt kundbemötande för att hjälpa kunderna på bästa sätt, fortsätter Ann Hägerlind Ekehov.

Fora har under en längre tid arbetat med att utveckla kundmötet i telefon. Bland annat gör Foras Kundcenter undersökningar efter avslutade telefonsamtal.

–Undersökningarna är till stor hjälp för mig att bli bättre. Jag kan titta på resultaten och sedan lyssna igenom samtalet igen för att höra vad jag kunde ha gjort annorlunda, säger Hanadi Kadri, medarbetare på Kundcenter.

Satsning på bemötande och service

En starkt bidragande anledning till förflyttningen är att Foras Kundcenter under 2019 har satsat på utbildning i service och bemötande. Utbildningen varvar teori med praktik där medarbetarna lyssnat på varandras samtal och gett feedback på ett utvecklande och lätttsamt sätt.

–Det är fantastiskt och lärorikt även för mig som har jobbat länge. Vi fick så många bra tips och idéer som hjälper oss i vårt dagliga arbete, säger Christina Norbergh, mentor på Kundcenter.

Fakta Årets förändringsresa 2020 – Customer Expericent, Brilliant Awards

Priset för Årets förändringsresa, Brilliant Awards – Customer Experience 2020, kommer att delas ut den 25 mars.

Finalisterna (Fora, Riksbyggen och Örebro Kommun) är företag i Sverige som mellan 2018 och 2019 gjort den största positiva utvecklingen av sitt kundbemötande i sin kundservice. Insamlingen av data har pågått sedan januari 2018 och baseras på tre miljoner kundundersökningar från 130 svenska företag. Alla Brilliant Futures kunder är per automatik med i urvalet. Läs mer om Brilliant Awards [här](#):

Om Fora

Fora ett servicebolag som hanterar kollektivavtalade förmåner och guidar företag och deras anställda rätt i sin kollektivavtalade pensions- och försäkringslösning. Genom smarta och prisvärda tjänster bidrar vi till ett tryggare arbetsliv och ett hållbart samhälle. Vi ägs av både Svenskt Näringsliv och LO, och är inte vinstdrivande. Fora är den oberoende valcentralen för Avtalspension SAF-LO. Varje år förmedlar vi cirka 19 miljarder kronor i premier och avgifter. Våra kunder är 235 000 företag och deras anställda. Cirka 3,9 miljoner personer har tjänstepension via Fora. www.fora.se

Kontaktpersoner



Pia Schiller

Presskontakt

t f presskontakt

pia.schiller@fora.se

0708-125440



Anna Sjödin

Presskontakt

Avdelningschef Kommunikation och marknad

anna.sjodin@fora.se