

Stockholm 31 januari 2012

## Pressmeddelande

### Synologen bäst på service i Sverige

**Synologen är bäst på bemötande, engagemang och branschkunskap. Det visar en färsk undersökning om kundservice, gjord bland 95 utvalda butikskedjor i 15 olika branscher. Personlig service är framgångsreceptet för årets vinnare. Men bland många andra butikskedjor får mindre än varannan kund inte ens ett hej av butikspersonalen.**

Undersökningen om kundbemötandet i detaljhanden genomförs för fjärde året i rad av tidningen Market (1) i samarbete med undersökningsföretaget Daymaker (2) och bygger på besök av mystery shopping. Varje kedja har fått 5 besök på olika platser. Resultatet visar att optik, vitvaror, färg- och tapet hamnar i topp medan bok- och möbelhandeln får sämst index i kundnöjdhet.

Synologen är en frivillig kedja av drygt 120 fristående optiker. Synologens filosofi handlar mycket om mötet med kunden, att göra det till en personlig upplevelse och verka utifrån att kunden alltid ska vara högsta prioritet i arbetet. Synen på kundservice och affärsmanaskap är ett resultat av medlemmarnas gemensamma arbete, där begreppen lust och passion haft stort inflytande.

- Att ständigt överraska kunden genom personligt bemötande och stort engagemang är något som förenar oss, säger Thomas Elfsberg, vd för Synologen. Bra kundservice handlar också om en stor passion för det man jobbar med, många av våra optiker brinner för sitt yrke. Jag tror det även spelar roll att kunden möter ägaren i butiken som lägger stor vikt av att bygga långsiktiga relationer och har de kundnära besluten.

Gemensamt för de branscher som hamnar högst på listan är att de arbetar med rådgivande försäljning. Endast 18 procent av de undersökta företagen erbjuder sina kunder någon form av merförsäljning eller hjälp att fatta beslut om köp.

#### För mer information kontakta:

Thomas Elfsberg, vd Synologen, mobil 070-322 21 35  
Gabiella Ödman, marknadschef, mobil 076-789 09 26  
[www.synologen.se](http://www.synologen.se)

- (1) [www.market.se](http://www.market.se)
- (2) [www.daymaker.se](http://www.daymaker.se)

*Synologen AB är en medlemsägd och frivillig fackhandelsgruppering i optikbranschen. Företaget grundades 1990 och har över 120 privatägda medlemsbutiker i Sverige. De legitimerade optikerna har stor kunskap om syn och synhälsa, och flera butiker erbjuder avancerade synhälsoundersökningar i form av ögonbottenfotografering. Bland medlemsföretagen läggs stor vikt vid det personliga bemötandet. Urvalet av bågar, glas och kontaktlinser är handplockat från ledande leverantörer av kvalitetsprodukter för att passa den lokala marknaden. Synologen har ett nordiskt samarbete (Argus) med Alliance Optikk i Norge och Nyt Syn i Danmark. Synologen är certifierat enligt ISO 9001:2008.*