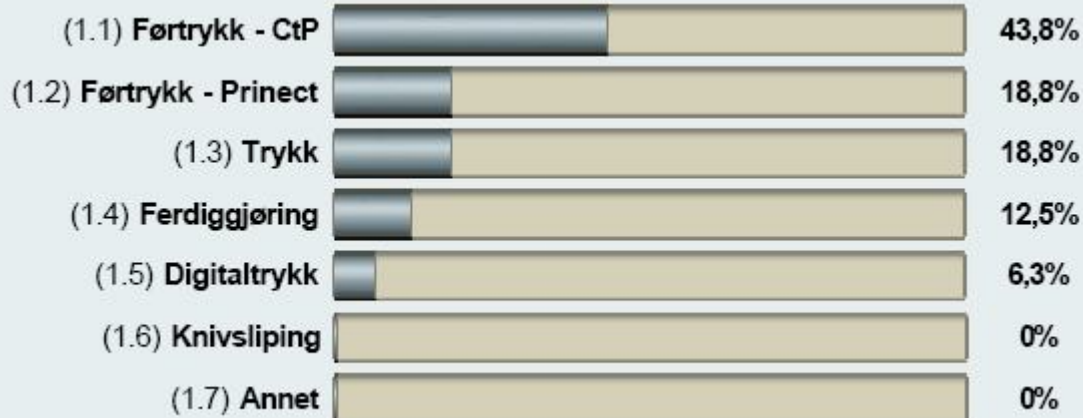


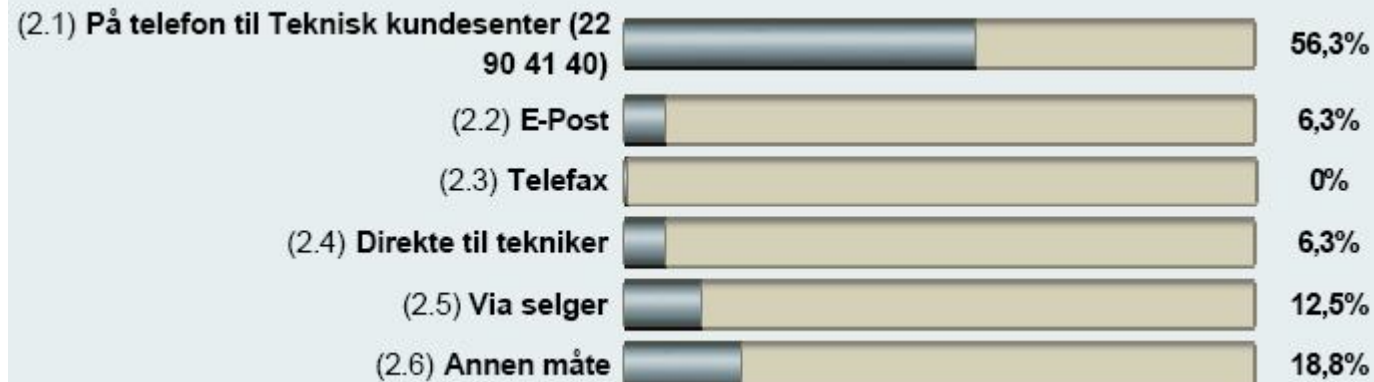
# Kundeundersøkelse 2009

Teknisk avdeling  
Luth Gruppen

## 1. Innenfor hvilket produktområde gjaldt din henvendelse?



## 2. Hvordan kontaktet du Luth Gruppen sin tekniske avdeling.

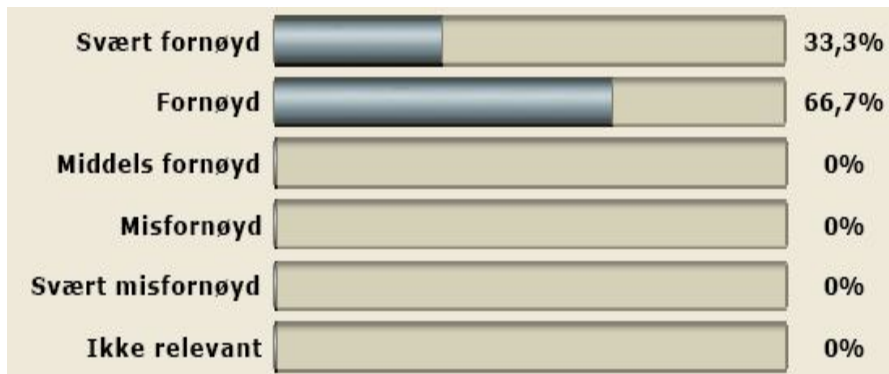


\_Spørsmål [2.6] (Hvordan kontaktet du Luth Gruppen sin tekniske avdeling. . Annen måte )

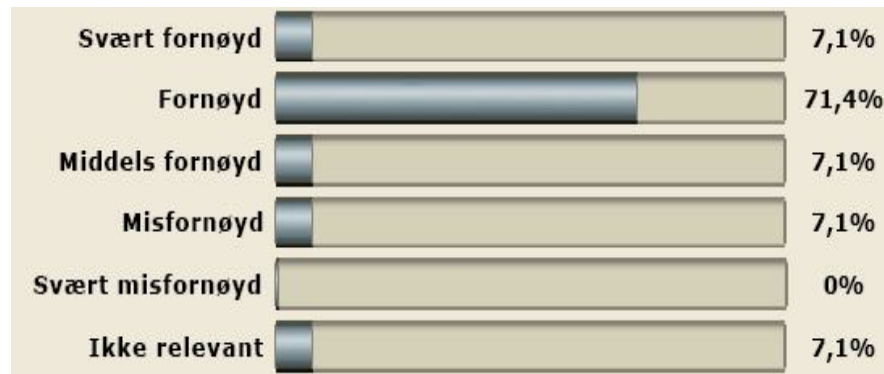
1. E-post og telefon (-21578676)
2. Luthgruppens hovednummer (-21787074)
3. Trond Stubberud (-21632915)

### 3. Hvordan var førsteinntrykket ved innmelding av oppdraget

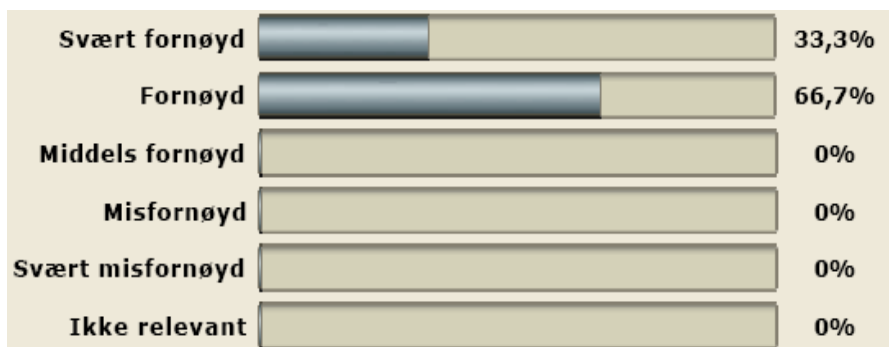
#### Kundeveileders forståelse av forespørsel



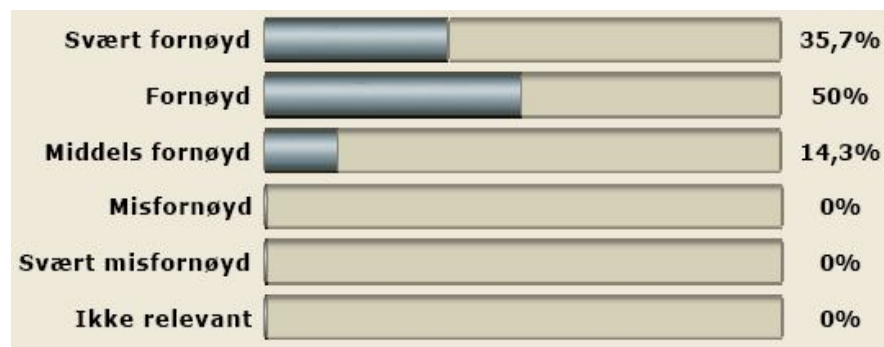
#### Mottak av kvitteringsmail på innmeldt oppdrag



#### Kundeveileders fremtreden på telefon

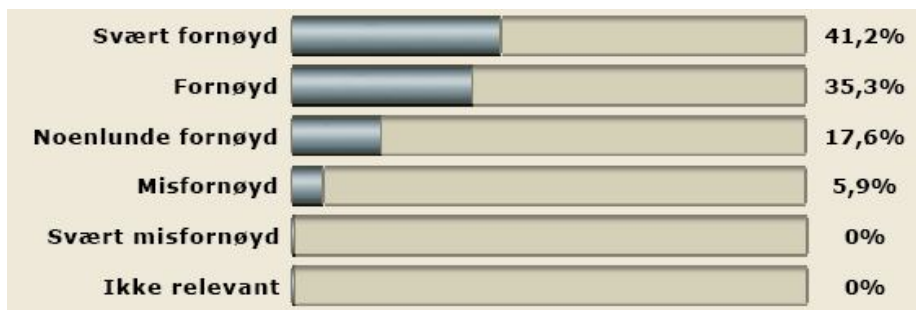


#### Første tilbakemelding på innmeldte oppdrag

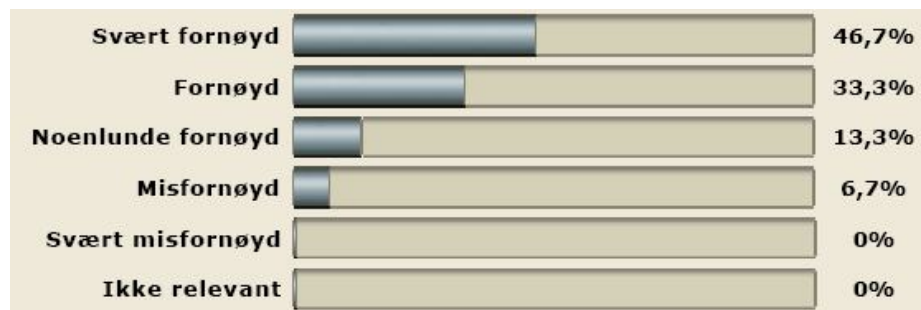


#### 4. På de neste spørsmålene ønsker vi din tilbakemelding på hvordan du opplevde utførelsen av oppdraget.

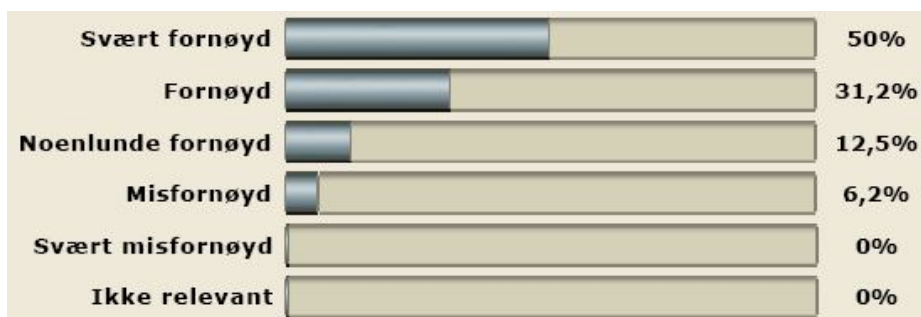
##### Oppfølging og informasjon underveis



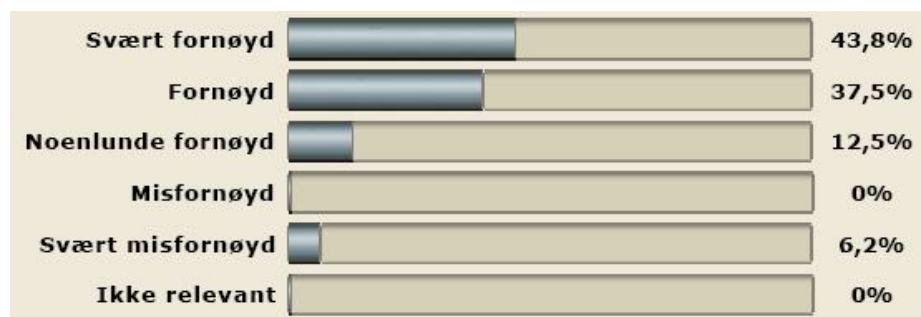
##### Teknikers evne til å løse oppgaven



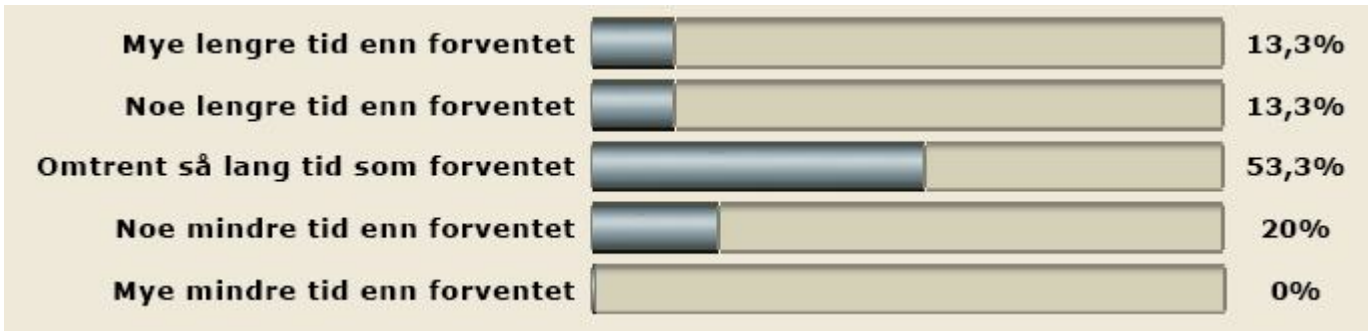
##### Teknikers forståelse av problemet



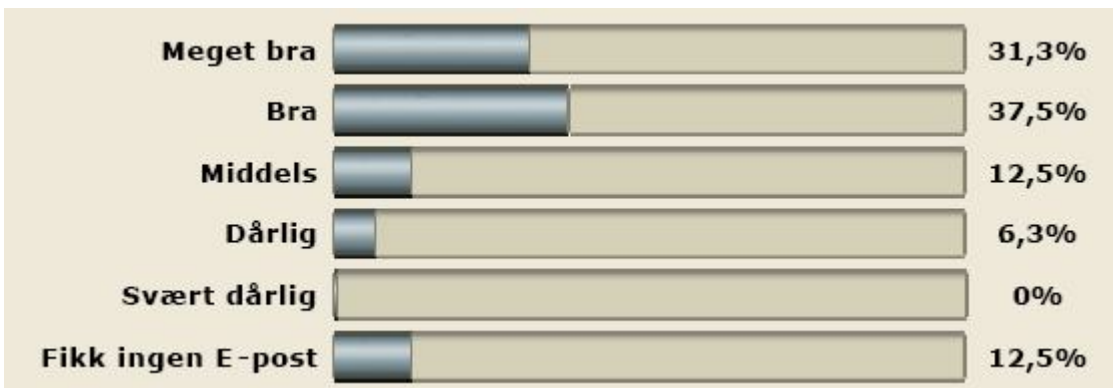
##### Totalt sett hvordan oppdraget ble løst



### 5. Tiden det tok tekniker å løse oppdraget sett opp imot dine realistiske forventninger?



### 6. Hva er din mening om E-posten med løsningsbeskrivelse, som du fikk tilsendt etter endt oppdrag?



**8. Hvordan opplever du service og kundebehandlingen fra Luth Gruppens tekniske avdeling totalt sett?**

