



[go/communication]

# Nyheter

## KFS inleder samarbete med go/communication om kund- och medarbetarundersökningar bland medlemsföretagen.

KFS hjälper medlemsföretagen på olika sätt att vara bra arbetsgivare. Genom konkurrenskraftiga avtal med stort utrymme för lokala lösningar och lokal lönebildning, genom kurser och utbildningar och genom verktyg för att definiera, mäta och redovisa affärsmässig samhällsnytta.

Som ett led i detta vill KFS och go/communication även erbjuda en möjlighet att mäta och få information om åsikter rörande den verksamhet de bedriver hos sina kunder och/eller egna medarbetare. Målsättningen är att medlemsföretagen ska utveckla sin fulla potential. Kund- och medarbetarundersökningar finns det gott om, men allt för få använder resultatet på ett konstruktivt och användbart sätt. Ofta blir undersökningsresultaten bara en pärm i bokhyllan.

Efter ett mångårigt samarbete med KFS har go/communication en förståelse för tankesättet kring affärsmässig samhällsnytta och den situation som KFS medlemsföretag befinner sig i, vilket gör att undersökningsresultaten rätt använda blir kraftfulla verktyg för att utveckla verksamheten. Läs mer om undersökningarna på nästa sida.

Du kan även kontakta go/communication för att få mer information på telefonnummer 08 – 23 49 10 eller maila till [info@go-communication.se](mailto:info@go-communication.se).

### Om go/communication

go/communication är en modern marknadsundersökningsbyrå som genomför alla typer av marknadsundersökningar och marknadsanalyser. Vårt arbete kretsar kring att samla in fakta och sprida kunskap.

Vi skiljer oss från traditionella undersökningsföretag eftersom vi erbjuder våra kunder mer än undersökningsresultat. Vårt fokus ligger på att hjälpa våra uppdragsgivare att implementera de insikter och den kunskap våra undersökningar genererar. Vi säkerställer att undersökningarna vi genomför skapar en påtaglig förändring och bidrar till en positiv utveckling i våra uppdragsgivares verksamhet.

#### Några av de företag som vi har haft förmånen att arbeta med är:

Eurocard	Bytbil.com	SJ
Canon	Ikea	COOP Forum
KFS	Wedins	COOP Kök & Café
Kanal 5	Eniro	Clear Channel
Vodafone	Nordea	Kaffeknappen
Volkswagen	Taxi Stockholm	Handelsbanken
Eurest	Alecta	Statoil



[go/communication]

# Vårt erbjudande

## Kundundersökning

Vår övertygelse är att undersökningar ska skapa ett lärande och förändring och inte bara vara av kontrollerande natur. Det är naturligtvis relevant att mäta ett företags utveckling, att få en bild av hur nöjda och lojala kunderna är detta år jämfört med föregående år. Men vi anser att det är lika viktigt att identifiera och få en förståelse för i vilka situationer och sammanhang företagets agerande leder till att kunderna blir nöjda respektive missnöjda.

Den kundundersökning go/communication erbjuder KFS medlemsföretag ger er möjlighet att lära känna era kunder och är en god grund att stå på i ert fortsatta arbete med att göra ert företag mer framgångsrikt.

### FÖLJANDE INGÅR I UNDERSÖKNINGSPAKETET:

- Framtagande av frågeformulär med 20 frågor, inkl 2 öppna frågor
- Projektledning
- Urvalshantering
- 100 genomförda telefonintervjuer/alt, webbenkäter
- Analys
- Indexering av resultat
- Resultatredovisning & rapportering

## Medarbetarundersökning

Att det finns ett samband mellan nöjda kunder och nöjda medarbetare har sedan länge varit känt. Vår erfarenhet är dessutom att det finns ett starkt samband mellan nöjda kunder, nöjda medarbetare och god lönsamhet. Några av de saker som kännetecknar en framgångsrik organisation är att medarbetarna är väl införstådda i det gemensamma uppdraget, att medarbetaren har god kunskap om vad företaget har för uppgift och förstår sin egen del i denna helhet.

Den medarbetarundersökning som go/communication tagit fram tillsammans med KFS ger svar på ovanstående frågor samt många andra så som arbetstillfredsställelse, ledarskap, delaktighet etc. Den ger en god inblick i tillståndet bland era anställda samt nyttig kunskap om vad ni bör förändra för att få nöjdare medarbetare, optimera verksamheten och att bli en än mer attraktiv arbetsplats.

### FÖLJANDE INGÅR I UNDERSÖKNINGSPAKETET:

- Framtagande av webbenkät med 20 frågeområden, inkl 2 öppna frågor.
- Projektledning
- Urvalshantering
- Webbenkäts utskick till samtliga medarbetare
- Analys
- Indexering av resultat
- Resultatredovisning & rapportering

## KFS Index

Vårt mål är att undersökningarna i framtiden ska leda fram till skapandet av ett KFS index. Ett index där varje enskilt företag kan jämföra sina egna undersökningresultat med tidigare genomförda medarbetar- och kundundersökningar bland KFS medlemsföretag. KFS indexet kommer att göra det möjligt för medlemsföretagen att se hur de står sig mot andra företag på en totalnivå, men också mot andra företag i samma bransch. Indexet kommer även att göra det möjligt att jämföra hur ert företag presterar i särskilda frågor jämfört med andra medlemsföretag.

Vår förhoppning är att vi på nästa års KFS-dagar kommer att kunna ge två fina utmärkelser till några av medlemsföretagen. Vi kommer då att presentera vilka av KFS medlemsföretag som har de nöjdast kunderna samt vilket medlemsföretag som har de nöjdaste medarbetarna. Året efter (2010) är det tänkt att ännu en fin utmärkelse ska tillkomma. Denna utmärkelse kommer att ges till de företag som gjort störst framsteg jämfört med tidigare års medarbetar- eller kundundersökning, alltså de företag som har skapat störst lärande och förändring genom att använda sig av tidigare undersökningar.