

Kundetilfredshet
Bencmarkrapport
Eiendomsbransjen 2009
for Avantor

Bakgrunn for vår benchmark

Vår database består pt. av **20 av Norges største eiendomsforvaltere**. De kjører sine målinger hvert år med unntak av et par selskaper som kjører annethvert år. Målingene kjøres i høst- og vårsemesteret.

Vi oppdaterer vår benchmarkdatabase løpende, dvs. at de nyeste tallene ligger inne til enhver tid.

Siden noen av selskapene ikke ønsker å ha full åpenhet rundt resultatene sine, men fokusere på målingen som et internt forbedringsverktøy – så er det ikke full åpenhet rundt hvem som scorer hva. De enkelte aktørene får se sine egne score, opp mot bransjens gjennomsnitt - i tillegg til høyeste og laveste score per påstand.

Majoriteten av påstandene er felles for de fleste selskapene, men det er også variasjoner slik at benchmarkgrunnlaget på noen påstander er stort, mens andre påstander har et svakere benchgrunnlag. Hovedgrunnen til dette er at vi mener det er viktigere at selskapene spør om det som er interessant for de å vite enn å nødvendigvis å bare styre etter hva andre selskaper ønsker å få svar på.

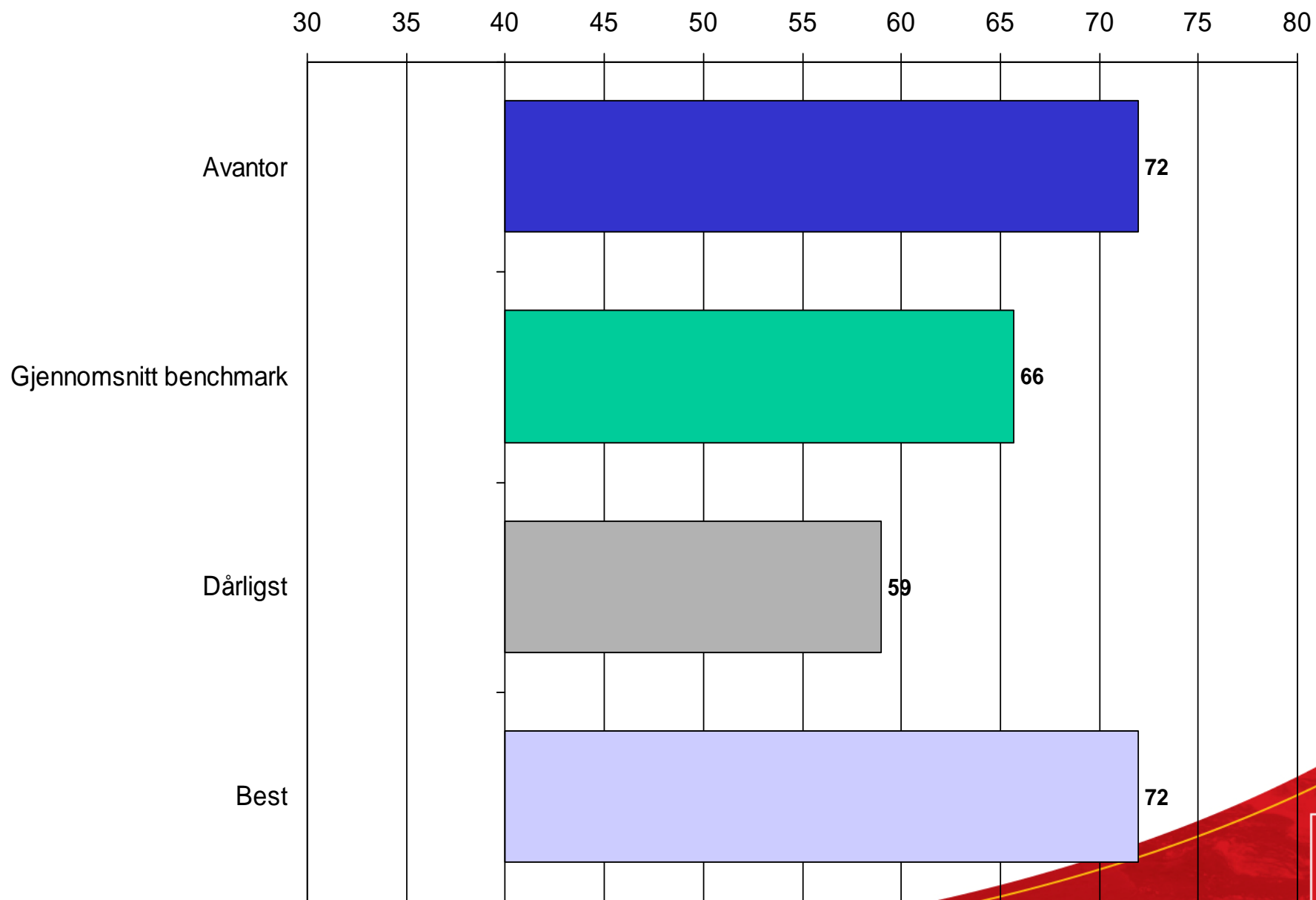
I forhold til vår bransjebenchmark, bruker vi samme scoreberegningsmetode for alle aktører. Det finnes flere metoder å beregne score på, og noen få av våre aktører får sitt eget materiale levert med en annen metode.

Score går fra 0 til 100, hvor 100 er best. Hvert selskap teller like mye i basen, uavhengig av hvor mange respondenter som har svart per selskap.

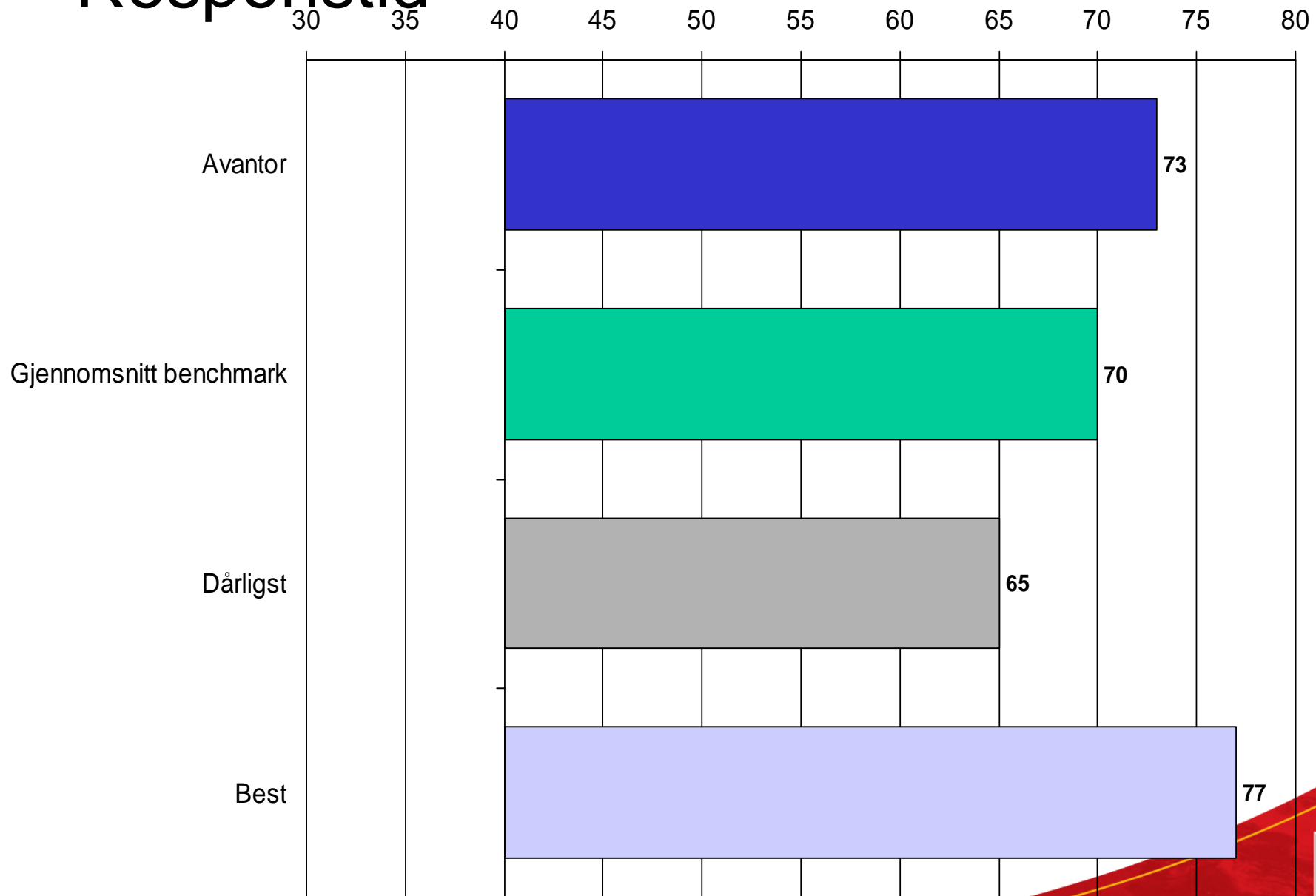
De eiendomsforvaltere som deltar i vår benchmark med tall pt. er:

Aberdeen Property Investors, Avantor, Bertel O. Steen Eiendom, Braathen Eiendom, E. C. Dahls eiendom, Eiendomsspar/Victoria Eiendom, Entra Eiendom, Höegh Eiendom, Kjeldsberg, KLP Eiendom Oslo, KLP Eiendom Trondheim, Kongsberg Næringspark, Koteng, Kristiania Eiendomsforvaltning, Oslo Areal, ROM eiendom, Sektor Eiendomspartner, SpareBank 1, Storebrand Eiendom, Vital Eiendom

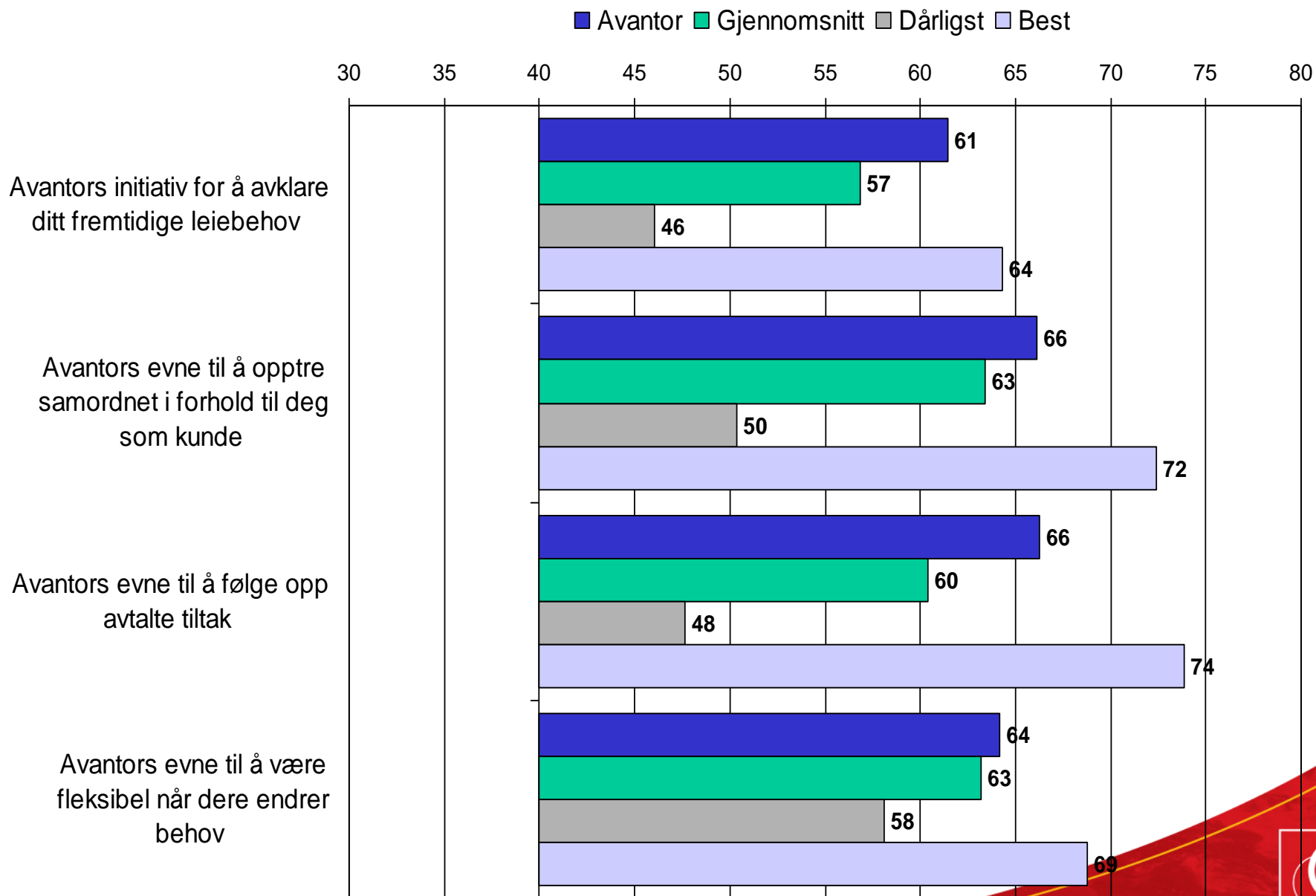
Total tilfredshet 2009



Responstid

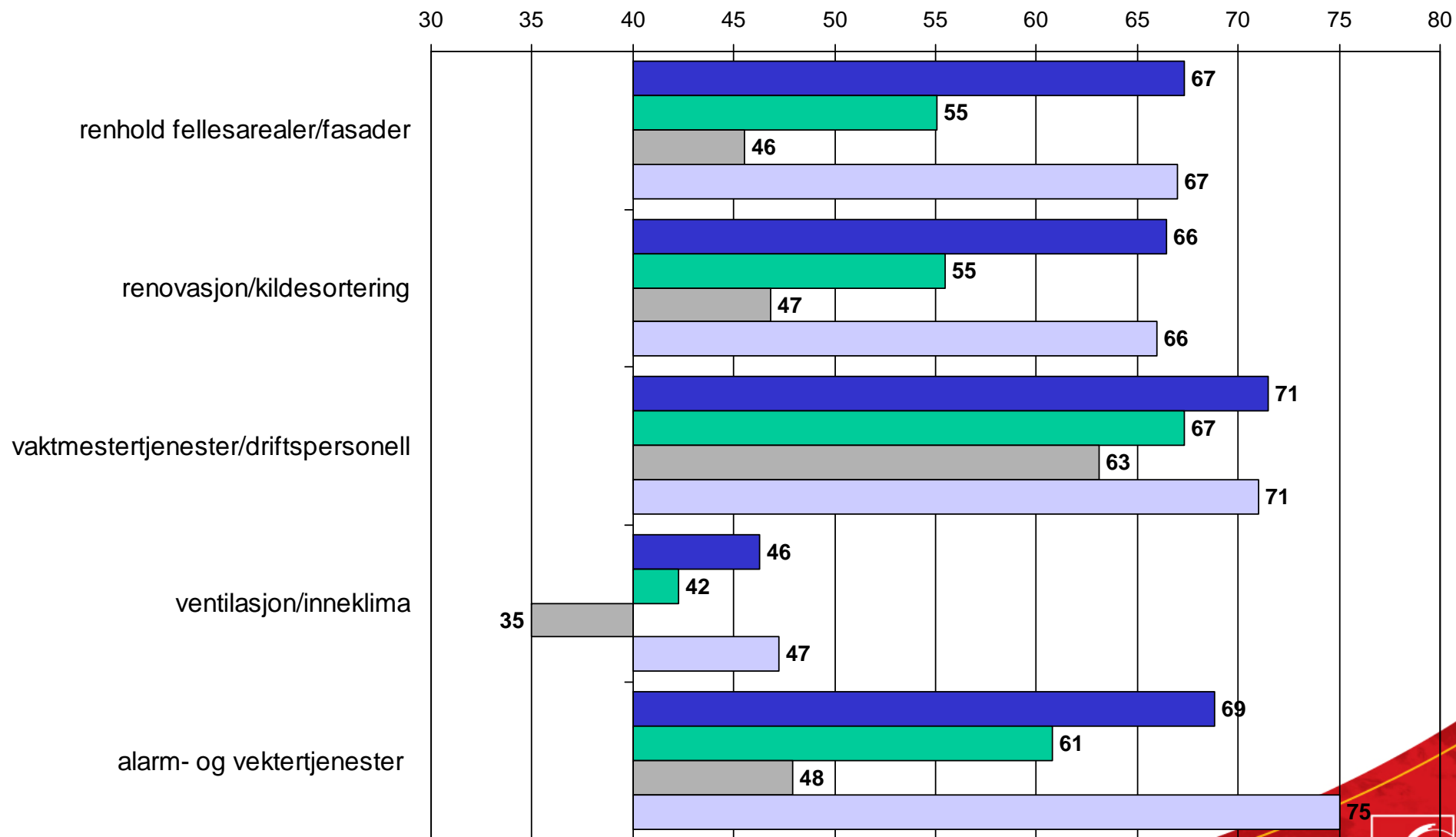


Hvor tilfreds er du med:

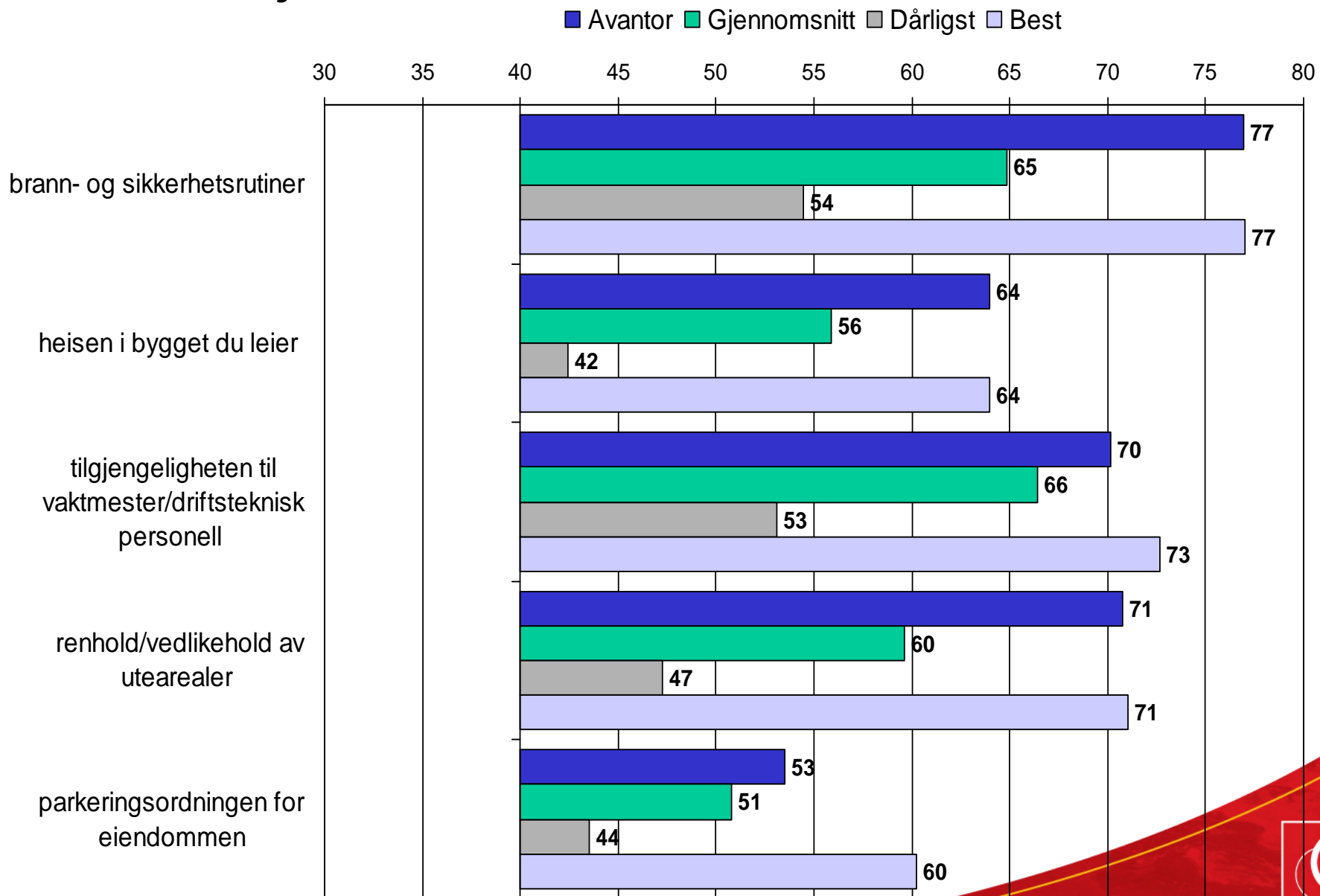


Service tjenester I:

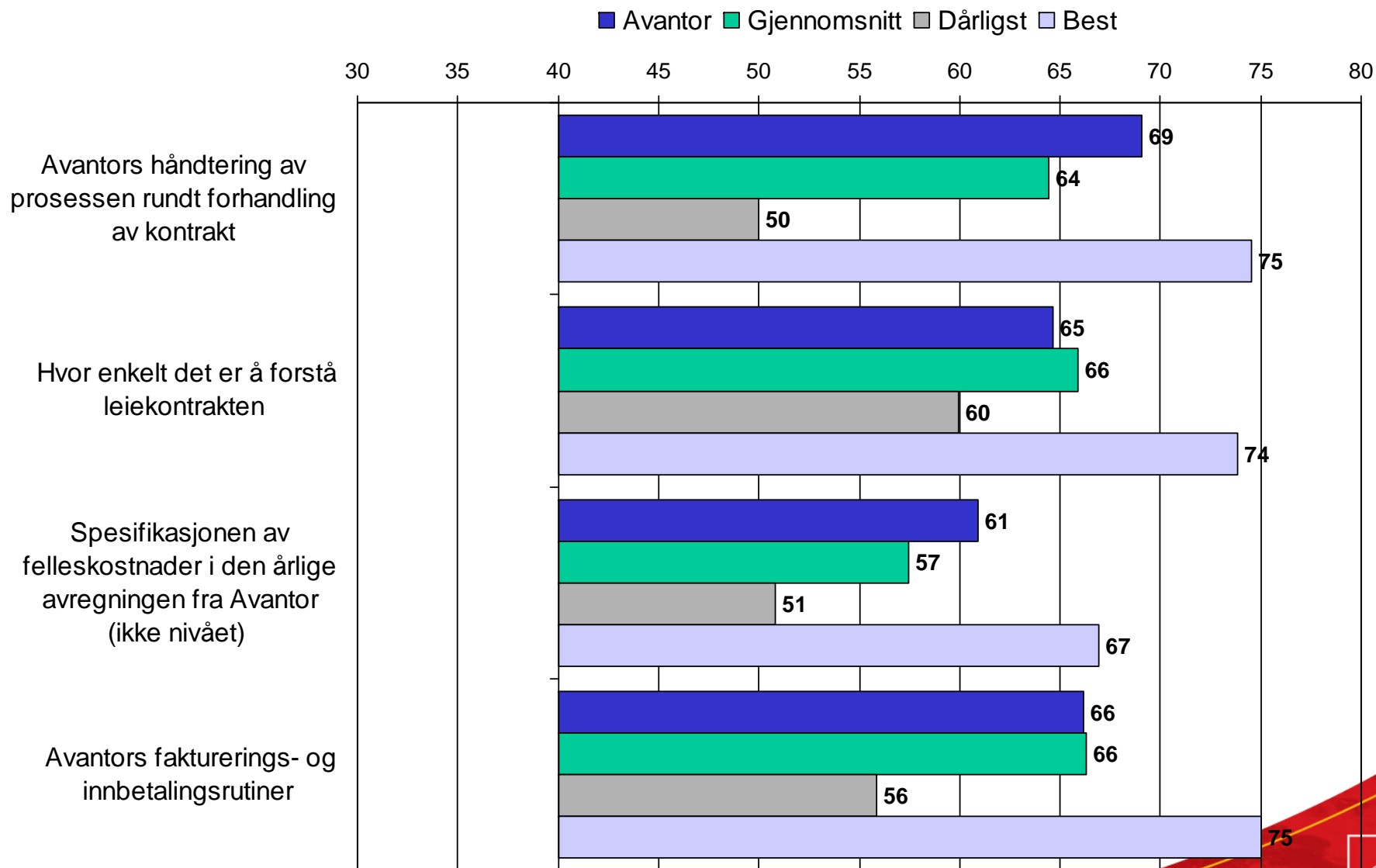
■ Avantor ■ Gjennomsnitt ■ Dårligst ■ Best



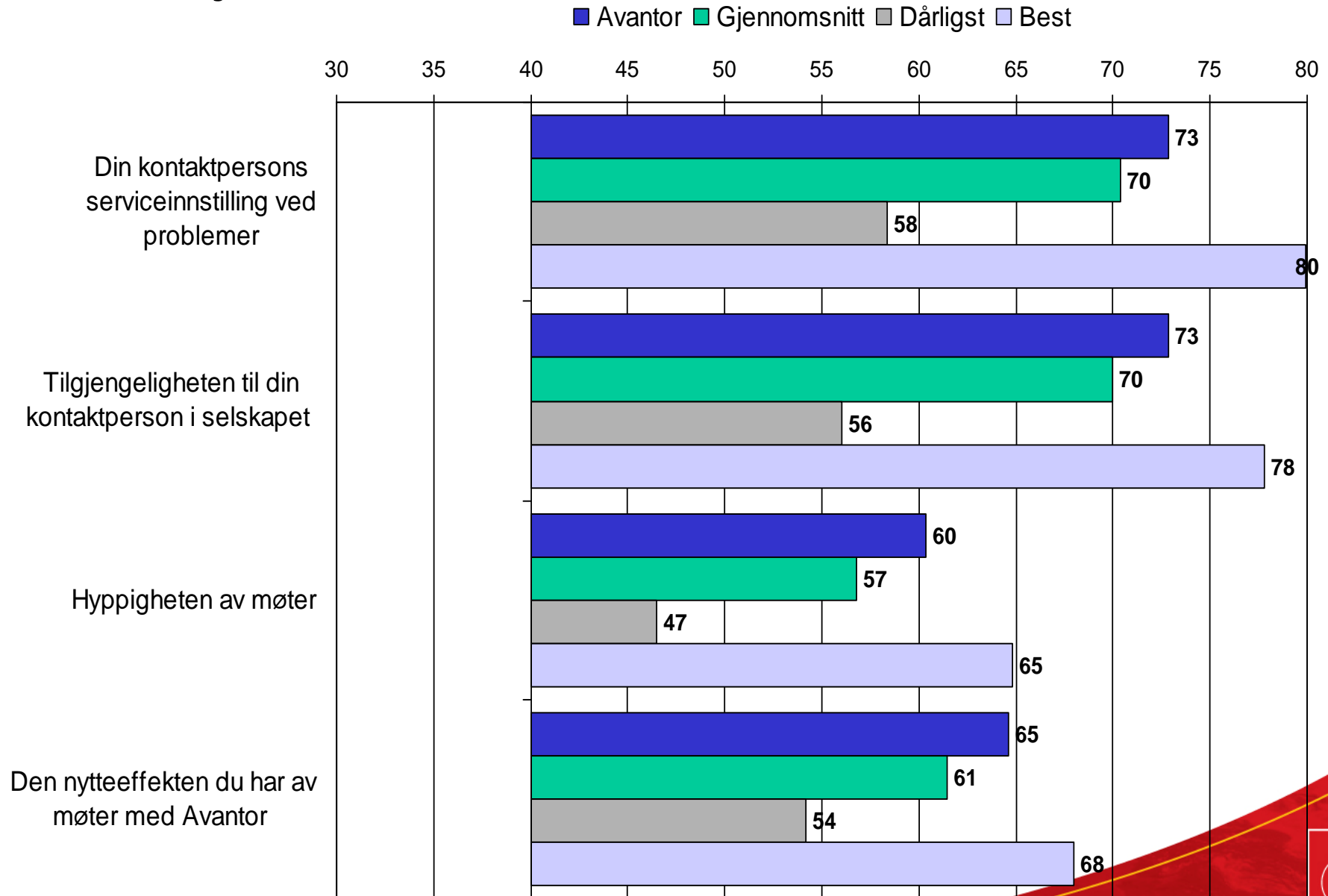
Service tjenester II:



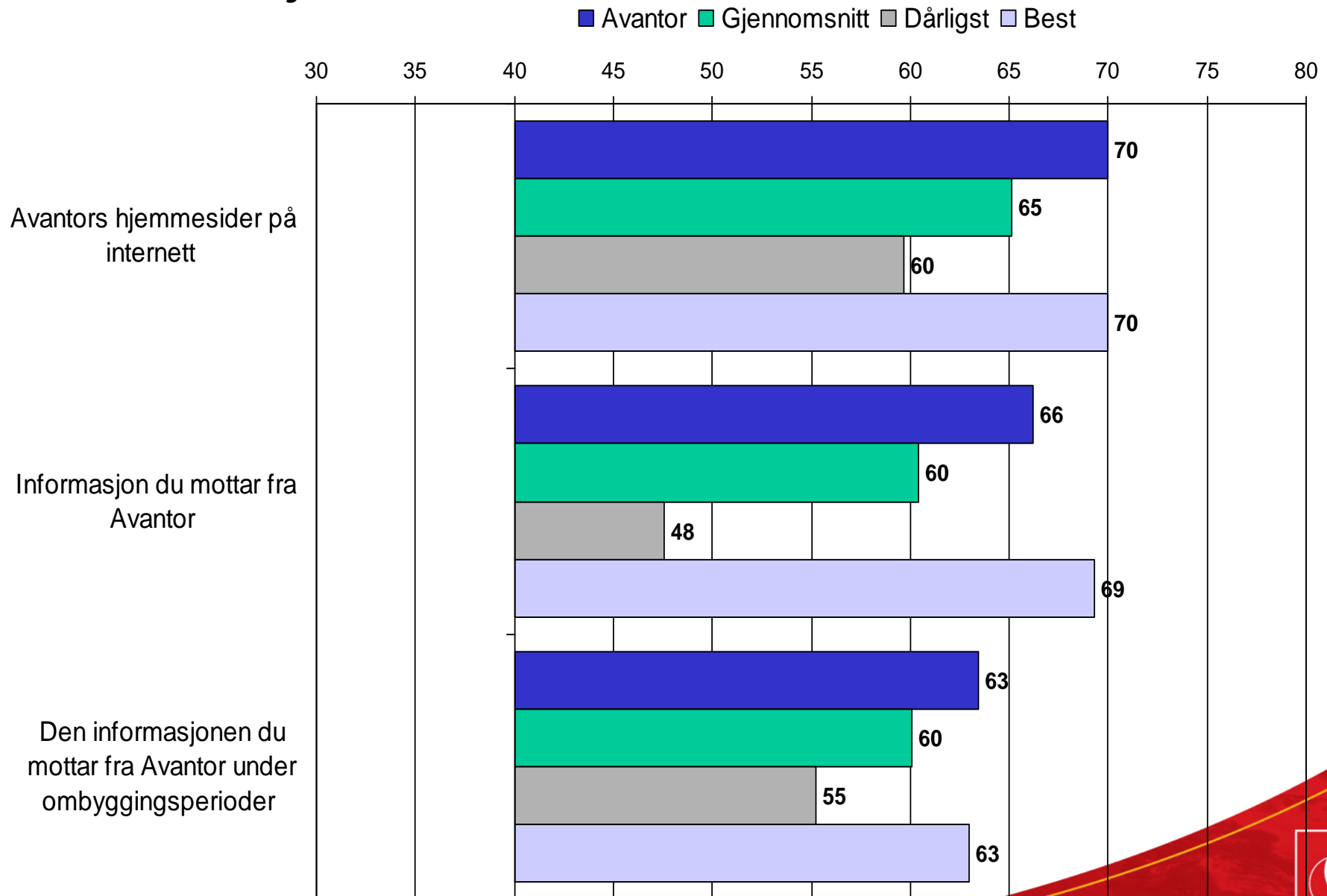
Kontrakt/Marked/Økonomi



Relasjon/Service



Informasjon/Kommunikasjon



Innflytting/Ombygging/Utbygging:

■ Avantor ■ Gjennomsnitt ■ Dårligst ■ Best

