



SM-guld till Fyrstad Kraft

Sveriges trevligaste och grönaste elhandelsbolag



Sveriges bästa kundservice för energi- och miljöföretag. På bilden medarbetarna Jennie och Monica.

Fyrstad Kraft AB har energi- och miljöbranschens trevligaste kundservice. Dessutom tillhör man de elhandelsbolag som köper mest småskalig grön el.

Regionens elhandelsbolag Fyrstad Krafts kundservice utsågs till 2006 års vinnare i SM i Telefoni och Kundservice i klassen för energi- och miljöföretag. En tävling som arrangeras av Q Survey, där 200 samtal till Fyrstad Krafts kontor i Uddevalla, Trollhättan och Lysekil låg till grund för bedömningen av på vilket sätt, hur snabbt samt korrekt bemötandet varit.

- Vi är naturligtvis stolta och glada, säger Veronica Graham, ansvarig för privatmarknaden. Det här är ett kvitto på att de satsningar vi gjort för att öka tillgängligheten och servicen för våra kunder verkligen lyckats.

Trevligare och enklare

Fyrstad Kraft har de senaste åren installerat ett nytt telefonväxelsystem, anställt fler medarbetare till kundservice samt ökat utbildningsinsatserna.

- Dessutom har vi sett över våra telefonflöden så att vi bemannar rätt, på rätt tid.

Fyrstad Kraft utvecklar även kontinuerligt företagets webbsida, där kunderna idag kan sluta avtal och lämna mätarställning. Vill man hellre besöka kundtjänst går det alldeles utmärkt att promenera in på någon av bolagets centralt belägna kontor i Uddevalla, Trollhättan och Lysekil. Nyheter och annat matnyttigt får alla kunder i informationsbladet Månadsnytt.

Lyssna och prata så man förstår

Tävlingskriterierna var trevlig attityd, bemötande, engagemang, korrekt svar, kunskap, effektivitet,

initiativ och tydlighet. Kommunikation är en konst i sig, att ställa rätt frågor, ringa in problemen och göra en sammanfattning tillsammans med kunden.

- Man måste verkligen bry sig om kundens fråga, lyssna och prata ett språk så att de förstår. Sedan ska det också höras och märkas att vi har roligt på jobbet. Vi är tretton kompetenta damer som alla känner ett stort engagemang, ler Veronika.

Fyrstad Kraft har, som en av få aktörer i branschen, en kundombudsman för att ytterligare ta till vara på kundernas synpunkter och därmed förbättra företagets service och utbud.

Stärkt miljöansatsning

Fyrstad Kraft är också måna om miljön. Företaget har stadigt ökat

sina inköp av småskalig, förnybar el, med en fördubbling de senaste tre åren.

- Vi förstärker våra tidigare miljöansatsning. Vi är ett av endast två

” Vi ska vara ett varumärke som står för ordning och reda där våra kunder ska känna en tillit och trygghet.

elhandelsbolag i Sverige som får köpa och sälja SERO-el®, som är hundra procent ren, utsläppsfri och förnybar. SERO, Sveriges Energiföretagares Riksorganisation, garanterar miljösäkerheten, säger Mikael Hansevi, vd sedan i oktober 2006.

Sedan flera år har Fyrstad Kraft köpt och sålt grön el, där 63 procent tillverkas av förnybara källor. Fyrstad Kraft tillhör Östkraftkoncernen, som köper mest grön el i Sverige.

Även telefoni

Fyrstad Kraft är ett nära bolag som agerar långsiktigt och lokalt. För att underlätta för bolagets kunder erbjuder man sedan en tid även telefoni, på samma faktura som elräkningen.

- Vi är en fri aktör med ett bra utbud av produkter till bra priser. Vi ska vara ett varumärke som står för ordning och reda där våra kunder ska känna en tillit och trygghet, säger Mikael Hansevi.

Nära och starka

För att säkerställa sin position på marknaden även i framtiden ingår Fyrstad Kraft sedan 2004 i Östkraftkoncernen, som ägs av energibolag med stark lokal förankring.

- Vi kan därmed kombinera vår tradition som en uppstickare med stark lokal närvaro med koncernens systemstöd, produktutveckling och volyminköp. Vi kan nu också se att Fyrstad Kraft, som eget bolag, blivit starkare och utvecklats de senaste åren, avslutar Mikael Hansevi.

”Det gäller att vara lyhörd”

Anita Pantzar ingår som en av fyra säljare i Fyrstad Krafts företagsgrupp. Eftersom hon själv bor i Vänernsregionen, har hon huvudansvaret för Fyrstad Krafts Vänernskunder.

Varför ska företagen välja Fyrstad Kraft som sin leverantör av el?

- Vi är en fristående aktör som gör det prisvärt och enkelt för kunden med våra kundpassade produkter. Det innebär tids- och kostnadsbesparingar för företagen. Det ställer samtidigt höga krav på oss att vi är uppdaterade på förändringar i kundens verksamhet och inte minst

på alla faktorer som kan påverka elpriset på kort och lång sikt. Det ska kännas tryggt att ha oss som personlig, pålitlig och kompetent elleverantör.

- Alla våra större företagskunder har en kontaktperson där vi prioriterar hög tillgänglighet. Det ska vara lätt att nå oss.

Ni jobbar mycket med uppökande verksamhet?

- Ja, det gäller såväl våra befintliga som nya kunder. För att kunna erbjuda rätt avtal till våra kunder så ska vi lära känna företagets verksamhet och deras unika behov. Ju närmare relation vi har med våra kunder desto bättre kan vi leverera rätt avtalsformer. Det gäller att vara lyhörd.



Anita Pantzar, företags säljare med huvudansvar för Fyrstad Krafts Vänernskunder.

Vad gör ni mera som är positivt för kunden?

- Ja, vi erbjuder specialistkompetens, där vi gärna bistår med energibesparingsanalyser för företagen. Det ger alltid positiva miljö- och kostnadsförbättringar och efterfrågas allt mer av våra kunder.



Mikael Hansevi, vd för Fyrstad Kraft AB och Veronica Graham, ansvarig privatmarknaden.

Fakta Fyrstad Kraft:

Fyrstad Kraft AB bildades 1993 och är en självständig utmanare i elbranschen. Bolaget levererar 1 362 GWh el och omsätter 613 miljoner kronor (2006) till över 50 000 kunder över hela Sverige, med tonvikt på Fyrstadsområdet, Dalsland och Norra Bohuslän.

Fyrstad Kraft arbetar för att göra kundernas inköp av el enkelt och prisvärt.

Fyrstad Kraft ägs sedan 2004 av Östkraftkoncernen och har 25 anställda. Huvudkontoret finns i Uddevalla samt lokalkontor i Lysekil och Trollhättan.



FYRSTAD KRAFT

Lite närmare. Lite enklare.

Tel (kundservice): 020- 44 44 24
Tel: 0522-64 50 00 • Fax: 0522-64 50 10
info@fyrstadkraft.se • www.fyrstadkraft.se