

# Handelsbanken vill ha nöjda kunder



” Vi vill vara långsiktiga i våra relationer. Man får gärna födas in i Handelsbanken och leva med oss resten av livet

## Fakta Handelsbanken:

Handelsbanken grundades 1871 och har 460 kontor i Sverige.

Handelsbanken har haft kontor i Lilla Edet sedan 1953

Handelsbanken

- arbetar med fokus på kundmötet
- med att ta beslut nära kunden
- med lokala kontor som känner sina kunder

Handelsbankens ambition är att vara tillgängliga, visa omtanke och vara enkla och okomplicerade i vårt bemötande och i vårt sätt att lösa kundens ärende.

*Handelsbanken i Lilla Edet – en fullsortimentsbank som vill vara nära och lära känna sina kunder.*

– Det är en positiv anda i Lilla Edet, säger kontorschef Ingela Karlsson. Ny väg och järnväg ger möjligheter i kommunen. Nya bostäder byggs både i kommunal- och privat regi vilket skapar framtidstro.

På Handelsbankens kontor i Lilla Edet finns fem anställda med mångårig bankerfarenhet och god kompetens. Banken är en universalbank och ska täcka alla behov för kunden, även kontanthantering. Vi tar hand om både privat- och företagskunder.

– Kontoren har en central roll i Handelsbanken, säger kontorschef Ingela Karlsson. Det är vi som har all kontakt med kunden och vi som tar alla beslut.

### Varför ska man välja Handelsbanken?

– Vi lever nära våra kunder, säger Ingela. Detta gör att vi förstår marknaden där våra kunder finns vilket leder till kortare beslutsvägar. Det har alltid varit en av våra hörnstenar. – Även om det är kontoret som har kontakt

med kunden, saknar vi inte specialkompetens om vi skulle behöva. Vi är det lilla kontoret, men har hela banken bakom oss. Detta gör att även mer komplicerade ärenden sköts via det lokala kontoret.

– Våra fonder har bra rating och vi har starka produkter. Det är förstås viktigt att våra produkter är bra. Men det är kundens behov som styr och alla kunder är individuella. Hos oss är kunden i fokus. Vi vill ha nöjda kunder. Nöjda kunder stannar kvar och de gör fler affärer. De är också de viktigaste ambassadörerna för att få nya kunder.

Varje år genomför Svenskt Kvalitetsindex oberoende mätningar av kundnöjdhet och sedan mätningarna startade år 1989 har Handelsbanken legat i topp varje år vad gäller både privat- och företagskunder. 2012 har Handelsbanken utsetts till Sveriges Småföretagsbank samt Årets Affärsbank.

– Vi vill vara långsiktiga i våra relationer. Man får gärna födas in i Handelsbanken och leva med oss resten av livet. Vi vill kunna hjälpa utifrån kundens behov. Det är något

som vi klarar att göra här på kontoret. Alla vi som jobbar här tycker att det är väldigt roligt att jobba med människor, säger Ingela Karlsson.

### Direktkontakt

– Du ringer direkt till din bankman istället för att ringa via ett call-center som vissa banker använder sig av. Handelsbanken har en hemsida med alla kontaktuppgifter till kontoret, [www.handelsbanken.se/lilla\\_edet](http://www.handelsbanken.se/lilla_edet).

### Tre ledord

– Några ledord som är viktiga för oss på Handelsbanken är:

– **Tillgänglighet**, att man alltid kan nå oss. Är kontoret inte bemannat så kan man få hjälp via Handelsbanken Direkt med personlig service.

– **Enkelhet** är ett annat ledord. Att inte krångla till det. När kunden kommer in på banken så möter han eller hon, en medarbetare som är kompetent och kan hjälpa till med alla ärenden. Här på kontoret finns ett fantas-

tiskt kunnande.

– **Omtanke** är det tredje ledordet. Vi är måna om att värna och bry oss om våra kunder på det sätt de behöver. Det är något som jag tror blir allt viktigare i framtiden.

## Handelsbanken

**Stadshypotek**  
– ett Handelsbanksföretag

Edsgatan 2  
Lilla Edet

Tel: 0520-484880

[www.handelsbanken.se/lilla\\_edet](http://www.handelsbanken.se/lilla_edet)

## Surfplattor finns numera i taxibilarna



Bengt Hjort och Göran Thorsson äger Taxi Lilla Edet och Lilla Edets Buss.

Taxi Lilla Edet AB står inte och stampar på samma ställe, nej den följer med i den tekniska utvecklingen. Istället för att som förr använda sig av kommunikationsradio, är varje bil numera försedd med en surfplatta. Det medför tidsvinster och ökar trafik-säkerheten.

Taxi Lilla Edet AB med dotterbolaget Lilla Edets Buss har funnits länge på orten. Nuvarande ägare Göran Thorsson och Bengt Hjort har arbetat här sedan 1988.

– Vi har 13 heltidsanställda här i

Lilla Edet. I Trollhättan har vi en depå med fem heltidare samt timanställda för båda depåerna, säger Göran Thorsson. Vi är delägare i Taxi Väst, ett serviceföretag, som sköter det administrativa arbetet och trafikledning för taxitrafiken som rullar dygnet runt.

– Taxi Lilla Edet har förutom traditionell taxi, även busstrafik. Vi kör skoltrafik och omsorgsresor för Västtrafik samt beställningstrafik och egna researrangemang.

### Surfplatta i bilen

Istället för att, som förr, använda sig av kommunikationsradio är varje taxibil numera försedd med

en surfplatta. Detta infördes i somras och Göran berättar att det mesta ska kunna skötas med hjälp av plattan. Förutom en inbyggd GPS har plattan en säkerhetskontroll som larmar om chaufförerna inte håller rätt hastighet.

**Lilla Edets Buss**  
[www.lillaedetsbuss.se](http://www.lillaedetsbuss.se)

Tel: 0520-65 75 00 (Buss)

Tel: 0520- 459 000 (Taxi)

kontoret@taxilillaedet.se

[www.lillaedetsbuss.se](http://www.lillaedetsbuss.se)