



Malin Karlsson Kundservicechef på Umeå Energi

2017-12-04 11:38 CET

## Umeå Energi kan vinna SM i Telefoni & Kundservice

**Umeå Energis kundservice är nominerade i SM i Telefoni & Kundservice i klassen Miljö & Energi. Branschtävlingen avgörs för 24:e året i rad och vinnaren koras i Stockholm den 25 januari.**

– Vi är jätteglada och stolta, säger Malin Karlsson, kundservicechef på Umeå Energi. Vi strävar efter ständig förbättring och vill erbjuda kundservice i världsklass. Nomineringen är ett kvitto på att vi har lyckats.

Umeå Energi är nominerade i klassen Miljö & Energi, där övriga kvarvarande kandidater är Göta Energi och Uddevalla Energi.

Urvalet till nomineringarna görs av professionella undersökare som ringer 200 samtal till respektive företag och utger sig för att vara kunder. Undersökaren bedömer bland annat hur första intrycket är, om bemötandet är engagerat, hur effektivt ärendet hanteras, vad som händer innan man når fram till svarspersonen, olika tonval och eventuella köbesked. Slutligen skriver undersökaren en sammanfattande kommentar om hur hela samtalet har upplevts och vilken servicekänsla som förmedlats.

– Det är en gedigen bedömning av vårt bemötande och service och det gör nomineringen extra smickrande, säger Malin Karlsson. Förklaringen till att vi håller oss framme i tävlingen är förstås främst att vi har väldigt duktiga medarbetare på kundservice, men också att vi är verksamma i en spännande bransch där det händer mycket hela tiden och där vi alltid måste vara på tårna.

Läs mer om tävlingen [här](#)

---

**Umeå Energi** är ett väl sammanhållet energi- och kommunikationsföretag. Vår vision är en enklare vardag för våra kunder och en hållbar framtid för regionen. Vi erbjuder 100 % förnybar el, ett framtidssäkert nät för el och bredband samt driftsäker, bekväm fjärrvärme och fjärrkyla. Vi omsätter ca 1,4 miljarder kronor, har drygt 390 medarbetare och är både miljö- och arbetsmiljöcertifierade. [umeaenergi.se](http://umeaenergi.se)

## Kontaktpersoner



**Johanna Mattsson**

Presskontakt

Pressansvarig

[johanna.mattsson@umeaenergi.se](mailto:johanna.mattsson@umeaenergi.se)

090-16 02 46

070-633 17 07