

# KUNDNÖJDHET PÅ RIKTIGT – VÄGEN TILL 4000 OMDÖMEN



Minnet är fortfarande knivskarpt. Det var mars 2025. Vårlyuset hade precis börjat leta sig in genom kontorsfönstren och stämningen var på topp. Vi hade tårta på bordet, ballonger i hörnen och en känsla av total eufori i kroppen. Vi hade precis passerat [3 000 omdömen på Reco](#).

För oss var det inte bara en siffra. Det var resultatet av årtal av slit, tidiga morgnar, sena kvällar och tusentals burna flyttkartonger. Vi kände oss stolta. Vi kände oss etablerade. Om någon där och då, mitt i tårtfirandet, hade sagt till oss: "Vänta bara, om åtta månader har ni nått 4 000", hade vi nog skrattat och skakat på huvudet.

Att samla in tusen omdömen tar tid. Det ska ta tid.

Men nu sitter vi här. Det är november. Löven har fallit, kylan har kommit, och när vi tittar på skärmen så står det där, svart på vitt: [4 000 omdömen](#).

På bara åtta intensiva månader har vi gjort en resa som borde ha tagit flera år. Vi har hjälpt tusentals nya människor till nya hem. Vi har städat hundratusentals kvadratmeter. Vi har packat tiotusentals tallrikar.

Hur gick det till? Hur kunde vi växa så snabbt utan att tappa fotfästet? Svaret ligger inte i tur. Det ligger i en medveten, strategisk och hjärtlig satsning på en enda sak: [Kundnöjdhet](#).

Det här är berättelsen om vad som egentligen hände under dessa åtta månader, om förbättringarna vi gjorde bakom kulisserna, och om hjältarna som gjorde det möjligt.

## När växtvärk blev vår drivkraft

Att växa snabbt är ibland farligt. I affärsvärlden pratar man ofta om riskerna med snabb expansion. När volymen ökar med 25 procent – vilket den gjort för oss sedan i våras – ställs allt på sin spets.

I många företag leder en sådan ökning till kaos. Telefonköerna blir längre. Personalen blir stressad. Saker börjar falla mellan stolarna. Kvaliteten sjunker.

Vi bestämde oss tidigt, redan där i mars när vi såg vartåt det barkade, att vi vägrade gå i den fällan. Vi skulle inte låta tillväxten ske på bekostnad av kvaliteten. Tvärtom. Vi skulle använda tillväxten som en motor för att **bli bättre**.

Vi insåg att om vi ska kunna hantera tusentals nya kunder och samtidigt behålla den höga kundnöjdhet som blivit vårt signum, då måste vi bygga om. Vi måste förstärka grunden.

De senaste åtta månaderna har därför bara handlat om två saker: **nöjda kunder och nöjda**

## medarbetare.



## Revolutionen – En kundservice som faktiskt bryr sig

Den absolut största förändringen vi genomfört under den här perioden är vår nya kundserviceavdelning.

För att förstå skillnaden måste man titta på hur branschen ofta ser ut. Hos många flyttfirmor är det ofta "den som är ledig" som svarar i telefon. Ibland är det en säljare som sitter i möte, ibland en arbetsledare som kör lastbil. Det fungerar när man är liten. Men det fungerar inte när man vill leverera service i världsklass.

Vi rev upp den gamla modellen. Vi byggde en dedikerad avdelning där våra medarbetare har ett enda, tydligt uppdrag: **Att vara kundens trygga hamn.**

### Proaktivitet är nyckeln

Skillnaden märks direkt. Idag, när du bokar en tjänst hos oss, händer något som våra kunder ofta blir positivt överraskade av: *Vi hör av oss till dig.*

Vår nya kundservice väntar inte på att problem ska uppstå. De förebygger dem. Direkt efter bokning tar vi kontakt. *"Hej! Vi ser att du ska flytta med oss nästa vecka. Vi ville bara stämma av läget. Har du fått tillgång till nycklarna? Hur ser det ut med parkering för lastbilen? Behöver du låna fler kartonger?"*

Denna proaktivitet har förändrat spelplanen helt. Förr kunde det uppstå stressiga situationer på flytt dagen för att en portkod saknades eller för att hissen var för liten. Nu fångar vi upp dessa detaljer långt i förväg.

## En hand att hålla i – hela vägen

Det unika med vår nya struktur är att kontakten inte slutar när samtalet är över. Vår kundservice följer dig genom hela processen.

- **Före uppdraget:** Vi säkerställer att alla förberedelser är klara.
- **Under uppdraget:** Om du har en fråga medan flyttpersonal bär din soffa, ringer du ett nummer du har fått via SMS dagen innan och får svar direkt. Du behöver inte jaga chauffören.
- **Efter uppdraget:** Det här är kanske det viktigaste. Vi ringer upp när allt är klart.

Att ringa upp kunden efteråt är vårt sätt att kvalitetssäkra kundnöjdhet. *"Gick allt bra? Var städningen till belåtenhet? Var personalen trevlig?"* Det ger oss en ovärderlig direktfeedback och visar dig som kund att vi bryr oss på riktigt. **Vi släpper inte taget förrän vi vet att du är nöjd.**



## Världens bästa säljare – din trygghet från första sekunden

Innan lastbilen rullar fram till din port och innan den första flyttkartongen lyfts, sker det kanske viktigaste mötet av alla. Det är stunden då du lyfter luren eller skickar iväg din förfrågan.

Allt börjar med det mänskliga mötet. Vi vågar påstå att vi har världens bästa säljare. Men låt oss vara tydliga: De är inga vanliga telefonförsäljare som läser innantill från ett manus. De är flyttexperter.

*Hur många kubikmeter är egentligen en trea med fullt vindsförråd? Hur fungerar RUT-avdraget om man är två i hushållet? Hur lång tid tar det att städa 84 kvadratmeter?*

Våra säljare guidar dig genom dessa frågetecken med en expertis som bara kommer av erfarenhet. De lyssnar på din unika situation. De ställer de rätta frågorna – inte för att sälja på dig mer än du behöver, utan för att säkerställa att du får exakt den hjälp som krävs. Varken mer eller mindre.

Deras roll är att vara rådgivare. De förstår att bakom varje flytt finns en livsförändring, ibland rolig, ibland tung. Den fingertoppskänslan, att kunna möta dig där du är i livet och erbjuda en lösning som skapar lugn, är ofta den avgörande faktorn för hur hela flytten upplevs.

När säljaren gör sitt jobb med hjärta och precision, sätts rätt förväntningar från start. Det innebär att teamet som senare kommer ut till dig har rätt förutsättningar, rätt antal bilar och rätt tidsplan. Tryggheten börjar inte på flytt dagen – den börjar i samma sekund som våra

säljare svarar: "Välkommen till Jordgubbsprinsen, hur kan vi hjälpa dig?"

## Fler händer, större hjärtan – Satsningen på personal

Du kan ha världens bästa kundtjänst i telefonen, men om personerna som dyker upp vid din dörr inte levererar, faller allt platt.

Jordgubbsprinsen är, och kommer alltid att vara, ett hantverksföretag. Vår produkt är tjänster utförda av människor. Det är tunga lyft, det är noggrann städning, det är emballering av ömtåliga saker.

När vi nu har **ökat vår kundbas med 25 procent**, har vi också behövt bli fler. Många fler. Men vi har inte nöjt oss med att bara anställa "kroppar". Vi har letat efter personlighet.

Under de senaste åtta månaderna har vi genomfört en massiv rekryterings- och utbildningsinsats för våra pack-, flytt- och städteam.

### Jordgubbsprinsens skola

Varje ny medarbetare har gått igenom en gedigen introduktion.

- **Packmästarna:** Har utbildats i konsten att packa smart. Hur skyddar man bäst en kristallkrona? Hur packar man böcker så att lådan inte blir för tung?
- **Flytthjältarna:** Har tränats i ergonomi och teknik. Att bära ett piano kräver inte bara muskler, det kräver hjärna och samarbete. Men framför allt har de tränats i bemötande. Att möta en kund som är mitt uppe i en stressig flytt kräver empati och lugn.
- **Städproffsen:** Har fått fördjupad kunskap i materialvård och våra strikta kvalitetsrutiner. En flyttstädning ska inte bara se ren ut – den ska vara ren, in i minsta list.

När vi läser de [senaste tusen omdömena på Reco](#) ser vi resultatet av detta. Det är inte bara "bra jobbat". Det är personliga hyllningar. Kunder som tackar specifika medarbetare för deras leenden, deras hjälp och deras professionalism. Det värmer våra hjärtan mer än något annat.



## Teknik som förenklar, inte krånglar till

Vi lever i en digital värld, och även om flyttbranschen är fysisk, måste administrationen vara digital och smidig.

En stor del av vår resa mot 4 000 omdömen handlar om att vi blivit snabbare och tydligare. Vi har utvecklat och förfinat våra digitala verktyg för orderhantering och kommunikation.

Vad betyder det för dig?

För dig som kund innebär det mindre krångel.

- **Snabbare offerter:** Våra system hjälper oss att räkna fram rätt pris direkt. Du ska inte behöva vänta i dagar på prispörslag.
- **Tydlighet:** Bokningsbekräftelser och information skickas ut direkt och korrekt. Inga handskrivna lappar som tappas bort.
- **Sömlös information:** När du berättar något för kundtjänst (t.ex. "*var försiktig med parketten i hallen*"), läggs det in i ordern digitalt. Teamet som kommer ut till dig ser det i sin platta direkt. Alla är på samma sida.

Vi använder teknik för att ta bort friktion. Ju mindre tid vi behöver lägga på pappersarbete, desto mer tid kan vi lägga på att ge dig personlig service. Det är så vi bygger kundnöjdhet i praktiken.

# När det inte går som planerat – Reklamationer som en chans

Det här är ett ämne många företag undviker. Men vi vill vara transparenta. Med tusentals uppdrag varje år är det omöjligt att vara 100 procent felfri. Vi är människor. Ibland går en vas sönder. Ibland missas en fläck vid städningen.

Det som skiljer oss från mängden är hur vi hanterar det. En stor del av förbättringsarbetet det senaste halvåret har handlat om reklamationshantering.

Vi har förbättrat våra rutiner för att hantera dessa ärenden snabbt och smärtfritt.

- **Snabbspår:** En reklamation ska inte fastna i en inkorg. Den prioriteras.
- **Lösningsfokus:** Vi diskuterar inte vem som gjorde fel. Vi diskuterar hur vi löser det snabbt och bra. Är du inte nöjd med städningen? Vi åtgärdar det via [garantin](#). Har något gått sönder? Vi hjälper till med [försäkring](#) och ersättning.

Vi har sett att kunder som fått ett problem snabbt och proffsigt löst, ofta blir våra mest nöjda kunder i slutändan. De känner en trygghet i att vi tar ansvar. Det är lätt att vara bra när allt flyter på. Det är i motvind man visar karaktär.

## Tack till våra tusentals nya vänner

Nu står vi här. 4 000 omdömen. Det är en siffra som förpliktigar. Men mest av allt är det en siffra som fyller oss med tacksamhet.

Vi måste rikta ett enormt tack till alla er som varit en del av den här resan.

**Till våra fantastiska kollegor:** Ni som går upp i gryningen. Ni som kämpar i regn, snö och sommarheta. Ni som bär andras liv på era axlar och städar andras hem som om de vore era egna. Ni har visat en otrolig vilja och styrka under de här åtta månaderna. Ni har tagit emot nya kollegor med öppna armar, ni har anammat nya rutiner och ni har levererat service i världsklass dag efter dag. Utan er finns ingen Jordgubbsprinsen. Ni är hjärtat i allt vi gör.

**Till alla våra kunder:** Under de senaste åtta månaderna har vi haft äran att hjälpa tusentals av er. Tack för att ni valde oss. Tack för att ni släppte in oss i era hem. Tack för att ni vågade lita på oss med era ägodelar.

Och ett särskilt tack till er 1 000 personer som sedan i mars tagit er tiden att logga in på Reco och skriva om er upplevelse. Era ord är vår bensin. När ni skriver att ni kände er trygga, att

flytten gick smidigt eller att ni aldrig sett ett så rent hem förut – då vet vi att allt slit är värt det.

## Resan fortsätter – Följ med oss!

4 000 omdömen är en milstolpe, men det är inte slutstationen. Vi lutar oss inte tillbaka. Tvärtom. Den här utvecklingen har gett oss blodad tand. Vi vet nu att vår modell fungerar. Vi vet att om man sätter kundnöjdhet i första rummet, så följer resten efter.

Vi kommer fortsätta förfina vår service. Vi kommer fortsätta utbilda vår personal. Vi kommer fortsätta lyssna på er.

**Står du inför en flytt?** Låt oss hjälpa dig. Låt oss visa dig varför tusentals kunder har valt att ge oss toppbetyg det senaste året. Oavsett om du ska flytta en liten etta eller en stor villa, om du behöver hjälp med allt eller bara litegrann, så finns vi här.

Med en organisation som är starkare, snabbare och tryggare än någonsin tidigare är vi redo för nästa kapitel. Och vi vill gärna att du är med i det.

[Kontakta oss](#) idag för en offert. Upplev skillnaden med en flyttfirma som faktiskt bryr sig – hela vägen.

**Välkommen till Jordgubbsprinsen – där din lycka är vårt ansvar!**

## Allmänna Villkor - Jordgubbsprinsen AB