



Resultat av SBFs kundundersökning 2013

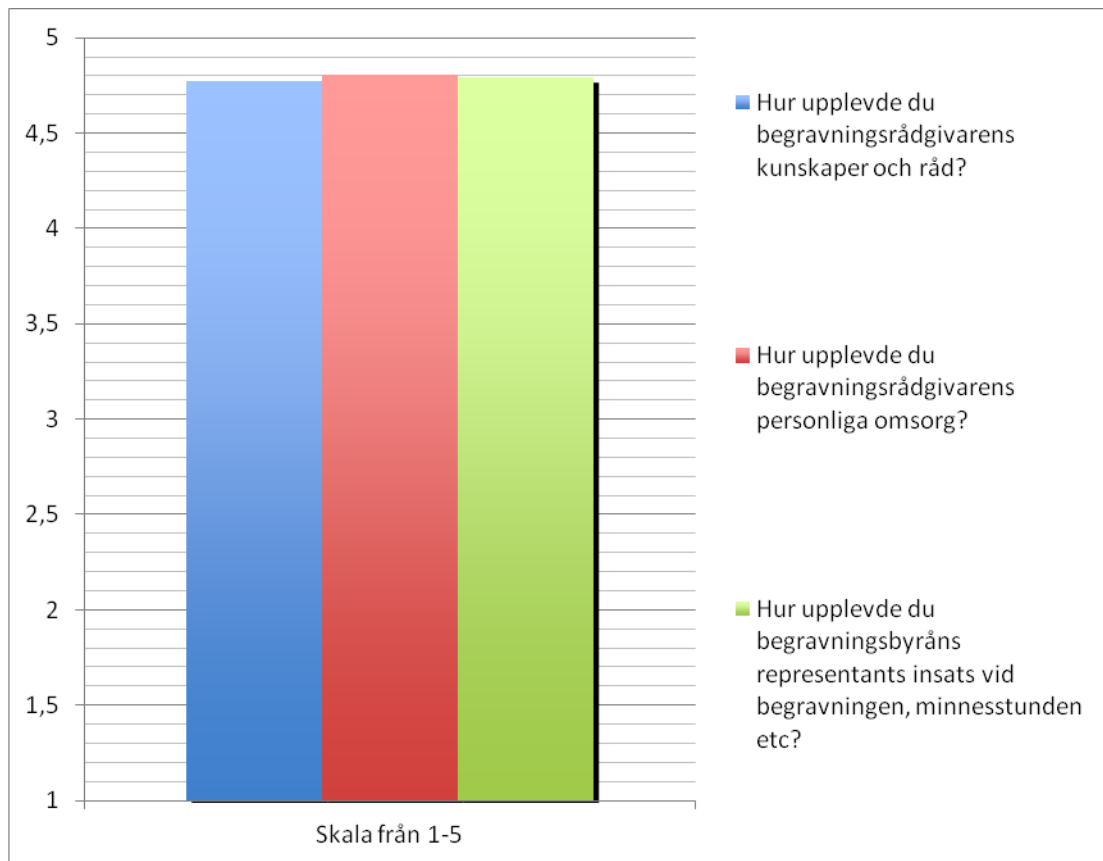
Vår auktorisation genom Sveriges Begravningsbyråers Förbund (SBF) innebär bland annat att vi ska genomföra regelbundna kundundersökningar. Nedan kan ni läsa svaren från de av våra kunder som valt att besvara den anonyma undersökningen under 2013.



Kommentarer angående genomgången av begravningsuppdraget:

- Trevligt och lugnt.
- Cecilia är en väldigt duktig och behaglig person. Har fullt förtroende för henne.





Kommentarer angående begravningsrådgivarens kunskaper och råd:

- Begravningsrådgivaren och Länsstyrelsen verkade ha olika åsikter om gravsättning i havet.
- Erfarna och kloka
- Kände hela tiden att hon visste vad hon pratade om.

Kommentarer angående begravningsrådgivarens personliga omsorg:

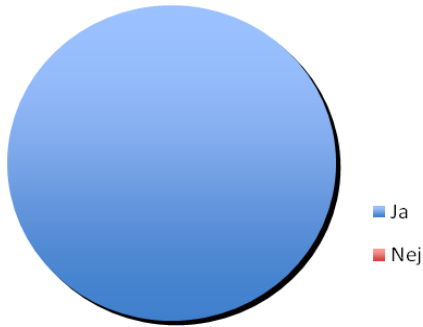
- Mycket vänligt och professionellt bemötande.
- Långt utöver det vanliga. Mycket fint.
- Jag upplevde Carina Söderquist-Meyer som oerhört professionell, varm och omsorgsfull.

Kommentar angående representantens insats vid begravningen:

- Vi ordnade det utan begravningsbyråns representant.
- Kändes tryggt och bra att ha begravningsbyråns representant närvarande vid begravningen.
- Vi avböjde representant vid begravningen
- Mycket fin. Diskret men NÄRVARANDE i känslan. Fantastiskt vackert arrangerade blommor.



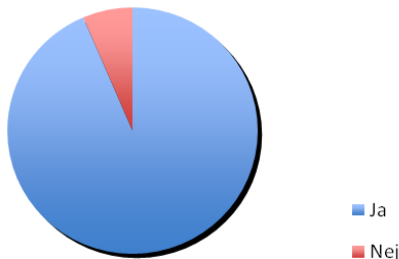
Fick du information om gravsten?



Kommentarer angående gravsten:

- Ingen gravsten önskades
- Ordnar själv
- Inte aktuellt med gravsten
- Vi har redan en familjegrav men fick hjälp med offert för rengöring och riktning av stenen.
- Vi använde minneslund så gravsten var inte aktuellt.

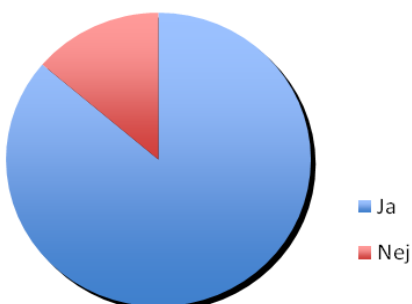
Fick du skriftlig dokumentation och prisuppgifter i samband med besöket?



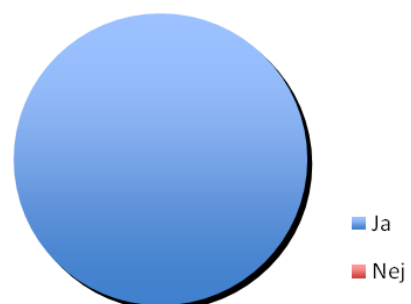
Kommentarer angående skriftlig dokumentation och prisuppgift:

- Osäker men troligen inte
- Skickades till mig senare
- Kunde kanske ha gått igenom noggrannare.

Fick du information om försäkringar?



Fick du information om bouppteckningen?





Vad tyckte du om begravningsbyråns läge?

Mariatorget

- Mycket bra
- Utmärkt!
- Bra, ligger på Söder där jag bor.
- Ok
- Oväsentligt då de kom hem till oss enligt våra önskemål.
- Byrån gjorde hembesök
- Mycket bra och centralt
- Topp
- Perfekt
- Centralt och bra läge
- Ok, bara bättre möjligheter att parkera

Saltsjöbaden

- Var aldrig till deras kontor. All kontakt skedde hemma hos oss.
- Bra att den fanns på hemorten
Perfekt eftersom vi bor i Saltsjöbaden
- Bra
- Mötet skedde hos mig

Vad tyckte du om byråns lokaler och inredning?

Mariatorget

- Mycket bra
- Ok
- Helt funktionellt
- Liten men trevlig
- Bra
- Ok, inget bestående intryck
- Trevligt
- Tänkte inte så mycket på det men bra lokaler

Saltsjöbaden

- Ok
- Jättetrevligt och familjärt
- Bra

Annat, tex begravningsrådgivarens klädsel, kontakt och engagemang?

- Carina var helt underbar!
- Helt ok
- Bra
- Avspänd, naturlig
- Jättefin kontakt och engagemang
- Väldigt fint engagemang, personligt, omhändertagande, varmt och bra.
- Utmärkt
- Mycket bra
- Mycket trevligt och personligt bemötande
- Fint och respektfullt klädd. Väldigt trevlig kontakt. Ett stort engagemang.
- Kunnig och lagom formell, beredd att lyssna och ge råd på ett empatiskt sätt. Följde kontinuerligt upp med tel eller mail.



Varför valde du just denna begravningsbyrå?

- Rekommendationer, närhet
- Tidigare erfarenhet och innan dess rekommendation samt personlig känning
- Genom rekommendation. Personlig och engagerad till motsats till Fonus.
- Via rekommendationer
- Enligt rekommendation av anhörig
- Tidigare kontakt
- Vi har använt den tidigare i familjen och varit nöjda.
- Använt den tidigare och vi var mycket nöjda
- Andra varit nöjda
- Närheten
- Rekommendation
- Anlitat dem tidigare och hade enbart positiva minnen från dem.
- Fått positiv upplysning av en bekant angående begravningsbyrån.
- Känd sedan tidigare
- Googlade och den ligger nära min bostad.
- Gott rykte. Bra hemsida. Låg passande i Saltsjöbaden. Tyckte om att det var ett familjeföretag och tre generationer.
- Familjen har använt samma firma i generationer.
- Google, valde någon som hade lokal kontakt.
- Närhet och auktoriserad
- De har alltid varit bra och vi har anlitat dem tidigare.
- Enda som var på hemorten eftersom mamma inte ville åka långt.
- Använt tidigare av släkten
- Jag har haft dem förut och har goda erfarenheter. Tycker om att det är ett familjeföretag.
- Lokalt bra i Saltsjöbaden
- Tidigare erfarenhet
- Tips och kännedom
- De hade ordnat begravningar för flera i min familj. Det kändes tryggt.

Kunde vi ha gjort något bättre?

- Nej!! Den bästa på alla punkter!!
- Kanske större tydlighet betr. prislistan, vad som ingår i en klumpsumma
- Jag är jättenöjd!
- Inte som jag kan komma på.
- Allt var så bra man kunde önska.
- Kanske när jag skulle hämta urnan så var de inte på plats.
- Nej!

Övriga kommentarer?

- Tack, allt gick bra!
- Tack Cecilia!
- Trevlig och mycket bra personal.
- HÖGSTA BETYGG PÅ ALLT. En MYCKET BRA begravningsbyrå.
- Mkt bra, i det lilla formatet och med personligt bemötande.
- Vi fick den hjälp vi önskade