

- Dårlige tider for flyservice



Flyselskapet tar deg fra a til b, men noe mer kan du kanskje ikke vente deg. (Colourbox)



Av **Anders Røeggen**

(<mailto:anders.roeggen@nettavisen.no>)

SAS relanserer service, men fremtidens flyservice blir spådd dårlige tider.

(SIDE2): (<http://www.side2.no/reise>) Ekspertene i USA er enige om at det neppe blir bedre service å få fra landets hardt prøvede flyselskap.

- I Norge er nok situasjonen den motsatte, hevder informasjonssjef i SAS Norge, Thomas Midteide. I sin siste reklamekampanje hevder de at «Vi relanserer service».

Misfornøyde kunder

En undersøkelse gjort ved University of Michigan viser med all tydelighet at flyselskapene i USA har noen av de minst fornøyde kundene, og sånn har det vært de 13 siste årene.

Poengsummene er så lave at flere selskap ville vært i fare for å bukke under om kundene hadde alternativer. Det mener mannen bak tallene, professor Claes Fornell.

- Det selskapet som gir dårlig service blir normalt straffet av kundene, som gjerne velger noe annet. Men flyselskap er annerledes, for i de fleste tilfellene har ikke kundene noen andre plasser å gå, sier han til **ABC News**.
(<http://abcnews.go.com/>)

Kostnadskutt

I USA har selskapene vært så fokusert på å kutte kostnader for å overleve at de ikke lengre synes å ha de menneskelige eller tekniske løsningene til å forbedre kundeservicen.

- Det er ikke bare snakk om forsinkelser. Setene er ikke komfortable. Maten, om tilgjengelig, er ikke god. De ansatte er ikke glade, og det filtreres gjennom til kundene, sier Tony Polito, professor i markedsføring ved East Carolina University.

Punktlige Norge

Heldigvis er forskjellene store om man ser på det norske markedet. Punktlighet har



Forsinkelser og kanselleringer er det som irriterer norske passasjerer mest og det tar flyselskapene hensyn til, mener Midteide.

- Ingen flyselskap i Norge har råd til å være arrogant ovenfor sine passasjerer. Vi er i et marked der vi må lytte til kundene, sier han.

Etter at SAS kastet seg på bølgen med billigbilletter fikk de klare tilbakemeldinger fra sine kunder. Det gjorde sitt til at selskapet gjorde endringer på servicen.

- For oss handler det om å gjøre reisen enklere for våre passasjerer. Bagasje og setevalg er inkludert i prisen og vi serverer både frokost, te og kaffe på våre flygninger.

Forskjellige strategier

Midteide forklarer at SAS har gått i en annen retning enn konkurrenten Norwegian.

- Vi har tilpasset oss de som reiser mye, og da særlig forretningsreisende. Norwegian har fått et godt tak på fritidsreisende, så vi satser på ulike deler av markedet.

I USA spør man seg om det er noen forbindelse mellom fornøyde kunder og økonomisk profitt. Ifølge Shannon Anderson, professor i ledelse ved Rice University, er ikke flyselskapene overbevist om at penger brukt på bedre kundeservice vil gi økte inntekter.

Punktlighet gir ikke anerkjennelse fra den typiske passasjerer, det er noe man forventer seg. Men er det forsinkelser blir tidsaspektet en stor sak.

- I Norge har SAS en langtidsplan som i stor grad er kundedrevet. Da kan vi ikke ta bort fokus på service. Et godt eksempel er flytypen Dash 8 Q400, som ble satt på bakken etter en rekke uhell. Dette ble ikke gjort av sikkerhetsmessige årsaker, men på grunn av at kundene ikke hadde tillit til flyet, forklarer Midteide.



Les også:

[Trender for og av reisende \(http://www.side2.no/reise/article1419765.ece\)](http://www.side2.no/reise/article1419765.ece)

[Billigere å fly til New York enn til Midt-Norge \(http://www.nettavisen.no/okonomi/privat/article1414594.ece\)](http://www.nettavisen.no/okonomi/privat/article1414594.ece)

[Store skader på SAS-merkevaren \(http://www.na24.no/propaganda/reklame/article1411940.ece\)](http://www.na24.no/propaganda/reklame/article1411940.ece)

[Billig tur hjem til jul? \(http://www.side2.no/reise/article1382527.ece\)](http://www.side2.no/reise/article1382527.ece)

[Lavpris kan bli dyrt \(http://www.side2.no/reise/article1380245.ece\)](http://www.side2.no/reise/article1380245.ece)

- Sponsede lenker fra MyAd.no -

Fjern 28% fett

Nytt banebrytende kosttilskudd som fjerner 28% av ALT fett du spiser!
biotechpharma.eu

Modellbiler

Sjekk våre modellbiler, som er tro kopier av originalene. Vi har favoritt bilen din.
www.minibiler.no

Del på MySpace (javascript:shareOnMySpace('<h3> - Dårlige tider for flyservice </h3>', '<p> SAS relanserer service, men fremtidens flyservice blir spådd dårlige tider. </p> ', 'http://www.side2.no/reise/article1425483.ece', 2);)
Del på Nettby (http://www.nettby.no/)

Publisert 05.11.07 17:36, oppdatert 05.11.07 19:48

Redaktør: [Gaute Tyssebotn](#) | Redaksjonsleder: [Vibeke Johnsen](#)

Ansvarlig redaktør: [Gunnar Stavrum](#) | Salgsdirektør: [Søren Eriksen](#) | Innovasjonssjef: [Pål Nisja-Wilhelmsen](#) | Nyhetsredaktør: [Geir Selvik](#)

Besøksadresse: **Urtegata 9**
Postadresse: **Postboks 9386 Grønland, 0135 Oslo**
Telefon: **02255** Telefax redaksjonen: **2281 4229** Telefax salg: **2100 6002**

[\[Annonsering \]](#) [\[Ansatte \]](#) [\[Personvern \]](#) [\[Arkiv \]](#) [\[Tips oss \]](#)

Materialet på dette nettstedet er omfattet av åndsverklovens bestemmelser. Uten særskilt avtale direkte med TV 2 Nettavisen AS (utgiver) eller med Mediebedriftenes Klareringstjeneste (www.klarering.no) er enhver kopiering, lagring, eksemplarfremstilling og tilgjengeliggjøring bare tillatt i den utstrekning det er hjemlet i lov. Utnyttelse i strid med lov eller avtale kan medføre erstatningsansvar, og kan straffes med bøter eller fengsel. Mediehuset Nettavisen AS er ikke ansvarlig for innhold på eksterne sider og servere.

Powered by Built with Published with