Text: Staffan Bjerstedt

Kundupplevelse

*En poliskonstapel leder in en omhändertagen fyllerist. De tar plats på var sin sida om en disk.*

A

Så, då kommer du med här…

B

Det var en väldigt fin polisstation ni har…

A

… så ska du få sova ruset av dig i natt här hos oss.

B

Det var mycket snällt av er. Man tackar ödmjukast.

A

Men innan vi låser in dig i cellen så har vi en fråga: Skulle du vilja svara på en enkät?

B

En enkät?

A

Det vore jättesnällt. Det är för att vi polisen ska kunna utveckla vår verksamhet och bli ännu bättre.

B

Jag vet inte, jag har lite ont om tid…

A

Vad bra. Då är första frågan. Hur har din kundupplevelse av polisen varit ikväll?

B

Vadå? Kund…?

A

Kundupplevelse. När jag omhändertog dig för fylleri – hur upplevde du det som kund?

B

Jodå, jag tycker det var ganska trevligt.

A

Och där vill vi att du skattar din kundupplevelse på en sjugradig skala.

B

Jamen du tog ju ett rejält polisgrepp och vred om så man såg stjärnor. Så jag får nog säga en sexa.

A

En sexa, skriver jag här då. Och innan vi fortsätter måste jag be dig acceptera kakorna här. *(Håller fram en burk)*

B

Acceptera?

A

Ja det är cookies. Accepterar du dom?

B

Jaha, ja det tror jag väl…

A

Bra, då kan vi fortsätta. Fråga 2: Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera dina vänner att jag sätter dem i en fyllecell? Och då motsvarar 1 mycket sannolikt och 7 betyder väldigt sannolikt.

B

*(tänker)* Jo men några av dom borde nog komma hit ibland. Jag tror jag väljer nummer sex igen!

A

Utmärkt. Jaha, nu måste du godkänna de här cookies igen. Accepterar du kakorna?

B

Ja… dom är okej.

A

Tack. Fråga 3: Hur var din kundupplevelse av att jag slog dig med min batong?

B

Jo jag tycker det funkade ganska bra. Börjar bli ett rejält blåmärke här.

A

Vad trevligt. Då sätter vi väl en sexa på den också… Oj, nu måste du acceptera kakorna här.

B

Men jag gjorde ju det.

A

Det måste man göra hela tiden. Accepterar du kakorna?

B

*(tar en och smakar)* Jo, men den var acceptabel. Kanske att ni skulle byta saltet mot socker nästa gång.

A

Då var själva enkäten klar. Då är bara frågan hur vi ska leverera hem dig imorgon när du nyktrat till.

B

Jaha, vad är leveransalternativen?

A

Ja antingen kan ju tidningsbudet stoppa in dig i din brevlåda imorgon bitti. Eller så kan du välja Postnord – då tar det tre veckor.

B

Nej jag vet inte… nej stoppa in mig i en sån där Insta-box istället. Så får min hund komma och hämta ut mig imorgon!

A

*(tar grepp på B och för ut honom)* Okej, följ med här så ska jag trycka in dig i boxen!

B

Aj! Det där greppet får bara en tvåa i betyg.

A

För sent! Du har redan svarat en sexa!

*(De försvinner ut)*