

A TÁMOGATÓ, A SEMLEGES ÉS A BÍRÁLÓ ÉRTÉKELÉSEK NYILVÁNTARTÁSA

Az NPS szám kiszámítása egy egyszerű kérdésre adott válaszon alapul:
Mennyire valószínű, hogy ajánlani fogja az XY céget barátainak vagy kollégáinak?



A válaszokat eztán a következőképpen csoportosítjuk:

Támogatók (pontszám 9-10)

Hűséges támogatók, akik folyamatosan vásárolnak és másoknak is ajánlanak

Semlegesek (pontszám 7-8)

Elégedett, de kevésbé lelkes vásárlók, érzékenyek a versenytársakra

Bírálok (pontszám 0-6)

Elégedetlen vevők, akik potenciálisan kárt okozhatnak a vállalkozásának negatív szóbeszéd révén.

Az aktuális NPS kiszámításához egyszerűen ki kell vonni a bírálók százalékos arányából a támogatók százalékos arányát. Ez -100 és 100 között lehet



CSATLAKOZZON A SEKURIT PARTNERHEZ!

CSATLAKOZZON A JÖVŐHÖZ!

A minőség biztosító az autóüvegezésben



További információért, kérjük lépjen kapcsolatba velünk:
info@sekurit-partner.hu

ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG NÖVELÉSE

- Az ügyfelek elégedettségének kezelése bevált eszközök segítségével
- Mérje fel ügyfelei hűségét az NPS (nettó támogatói pontszám) módszertan segítségével
- Az ügyfél-elégedettség növelése érvényes statisztikák és releváns adatok segítségével
- Lendítse fel vállalkozását a fejlesztendő területek azonosításával