KUNDEOPLEVELSE · NPS, CSAT OG CES

Tre tal. Tre øjeblikke.

MEDIEGURU

Spørg ikke om alt på én gang. Spørg om det rigtige, på det rigtige sted i kunderejsen.

Bliv set — Opmærksomhed
Bliv hørt — Overvejelse
Bliv valgt — Beslutning
Gør det nemt — Køb · her måler du CES og CSAT
Bliv husket — Loyalitet · her måler du NPS

LIGE EFTER EN HANDLING

CES Customer Effort Score

"Hvor nemt var det?"

1	2	3	4	5

Meget svært — Meget nemt

MÅLER	Hvor meget bøvl kunden havde. Viser, hvor der er bump på vejen.
REGN	Gennemsnittet af alle svar.
GODT	4 eller mere.
SEND	Efter køb, service eller retur.

LIGE EFTER OPLEVELSEN

CSAT Customer Satisfaction Score

"Hvor tilfreds var du?"

1	2	3	4	5

Meget utilfreds — Meget tilfreds

MÅLER	Ét bestemt øjeblik: et køb, en levering, et opkald.
REGN	Andelen, der svarer 4 eller 5, i procent.
GODT	75 % eller mere.
SEND	Samme dag eller dagen efter.

ET PAR GANGE OM ÅRET

NPS Net Promoter Score

"Vil du anbefale os?"

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Kritikere 0–6 — Passive 7–8 — Ambassadører 9–10

MÅLER	Hele forholdet til dig. Vil de stå frem og anbefale dig?
REGN	% ambassadører minus % kritikere.
GODT	Over 0 er okay. Over 50 er rigtig godt.
SEND	Hvert halve år eller én gang om året.

Spørg altid bagefter: "Hvad er den vigtigste grund til dit svar?"

Tallet viser, at noget er galt. Svaret viser hvad.

Jeg sørger for, at din virksomhed bliver **set, hørt og husket.**

medieguru.dk

EKSEMPEL · CYKELBUTIKKEN

MEDIEGURU

Cykelbutikken. Sådan kan det se ud.

Samme skabelon, udfyldt af en lokal cykelbutik efter første runde målinger.

LIGE EFTER EN HANDLING

CES Hvor nemt var det?

SPØRG SÅDAN

"Hvor nemt var det at [handle / få hjælp] hos [virksomhed]?"

1 = meget svært · 5 = meget nemt

Og så: "Hvad er den vigtigste grund til dit svar?"

JEG SENDER DEN, NÅR

Når cyklen hentes fra værkstedet.

REGN DET UD

117 (Summen af svar) ÷ 30 (Antal svar) = 3,9 (Din CES)

Godt tal: 4 eller mere.

DET GØR JEG MED SVARENE

Under 4! Lav online-booking.

Ring til dem, der gav 1 eller 2.

Mål igen om en måned.

LIGE EFTER OPLEVELSEN

CSAT Hvor tilfreds var du?

SPØRG SÅDAN

"Hvor tilfreds var du med [købet / besøget / leveringen]?"

1 = meget utilfreds · 5 = meget tilfreds

Og så: "Hvad er den vigtigste grund til dit svar?"

JEG SENDER DEN, NÅR

Dagen efter et køb i butikken.

REGN DET UD

41 (Antal 4 og 5) ÷ 50 (Antal svar) × 100 = 82 % (Din CSAT %)

Godt tal: 75 % eller mere.

DET GØR JEG MED SVARENE

Godt! Del de bedste ord på Facebook.

Ret det, der går igen i kommentarerne.

Sig tak til alle, der svarer.

ET PAR GANGE OM ÅRET

NPS Vil du anbefale os?

SPØRG SÅDAN

"Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale [virksomhed] til en ven?"

0 = slet ikke · 10 = helt sikkert

Og så: "Hvad er den vigtigste grund til dit svar?"

JEG SENDER DEN, NÅR

Hvert halve år, til årets kunder.

REGN DET UD

60 % (% der svarer 9–10) − 10 % (% der svarer 0–6) = 50 (Din NPS)

Godt tal: over 0 er okay. Over 50 er rigtig godt.

DET GØR JEG MED SVARENE

Bed ambassadører om en anmeldelse.

Ring til alle kritikere inden fredag.

Spørg de passive, hvad der mangler.

Den, der ejer tallene: *Mig. Jeg kigger på dem hver mandag.*

Næste måling: *NPS igen til april. CES og CSAT kører hele tiden.*

SKABELON · NPS, CSAT OG CES

MEDIEGURU

Spørg dine kunder. Én ting ad gangen.

Kopiér spørgsmålene, sæt dit eget navn ind, og send dem på det rigtige tidspunkt. Bland dem ikke i samme skema.

LIGE EFTER EN HANDLING

CES

Hvor nemt var det?

SPØRG SÅDAN

"Hvor nemt var det at [handle / få hjælp] hos [virksomhed]?"

1 = meget svært · 5 = meget nemt

Og så: "Hvad er den vigtigste grund til dit svar?"

JEG SENDER DEN, NÅR

REGN DET UD

[ ] ÷ [ ] = [ ]

Summen af svar · Antal svar · Din CES

Godt tal: 4 eller mere.

DET GØR JEG MED SVARENE

LIGE EFTER OPLEVELSEN

CSAT

Hvor tilfreds var du?

SPØRG SÅDAN

"Hvor tilfreds var du med [købet / besøget / leveringen]?"

1 = meget utilfreds · 5 = meget tilfreds

Og så: "Hvad er den vigtigste grund til dit svar?"

JEG SENDER DEN, NÅR

REGN DET UD

[ ] ÷ [ ] × 100 = [ ]

Antal 4 og 5 · Antal svar · Din CSAT %

Godt tal: 75 % eller mere.

DET GØR JEG MED SVARENE

ET PAR GANGE OM ÅRET

NPS

Vil du anbefale os?

SPØRG SÅDAN

"Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale [virksomhed] til en ven?"

0 = slet ikke · 10 = helt sikkert

Og så: "Hvad er den vigtigste grund til dit svar?"

JEG SENDER DEN, NÅR

REGN DET UD

[ ] − [ ] = [ ]

% der svarer 9–10 · % der svarer 0–6 · Din NPS

Godt tal: over 0 er okay. Over 50 er rigtig godt.

DET GØR JEG MED SVARENE

Den, der ejer tallene: _____ **Næste måling:** _____

Jeg sørger for, at din virksomhed bliver set, hørt og husket.