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

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.