

Er dine kunder loyale?

Ved du hvor mange af dine kunder der er loyale? Eller måler I også bare på kundetilfredshed?

Brug nedenstående øvelse til at skærpe din viden om netop jeres kundeloyalitet. Du skal spørge dine kunder: "Hvad er sandsynligheden for, at du vil anbefale os/vores produkt eller service til andre?" på en skala fra 1 til 10.

Kunder:	Score
Kunde:	
Kunde:	
Kunde:	

Du skal kategorisere dine kunders besvarelserne således:

- Score 9-10: Loyale kunder, som vil købe igen og anbefale jer til andre
- Score 7-8: Passive, men tilfredse kunder
- Score 0-6: Kritiske kunder

Du kan herefter udregne din NPS Score™ således: $NPS^{TM} = \text{Loyale kunder i \%} - \text{Kritiske kunder i \%}$.