



NET PROMOTER SCORE® (NPS)

KLIENTŲ PASITENKINIMO TYRIMO SISTEMA

NPS kas tai?

NPS (Net Promoter Score), tai rodiklis, kuris parodo bendrą klientų pasitenkinimą įmone ir lojalumą prekės ženklui. Šį rodiklį nuolat stebi žinomiausios pasaulyje įmonės, kaip Zappos, Apple, Phillips, Amazon, Harley-Davidson ir t.t. Nors tai nėra esminis verslo sėkmės rodiklis, tačiau jis daug ką pasako apie tai, kuria kryptimi juda įmonė, taip pat, ar klientai yra linkę rekomenduoti prekės ženklą ir teikiamas paslaugas. NPS amplitudė yra tarp -100 ir +100.

NPS vertė lygi arba didesnė už 0, pripažįstama kaip geras rezultatas. NPS viršijantis 50 – ypatingai aukštas rezultatas ir rodo itin didelį potencialą augti verslui per žodinę reklamą „iš lūpų į lūpas“. NPS rodiklį nuolat stebi žinomiausios pasaulio įmonės. Žemiau pateikiame keletas tarptautinių įmonių 2017 m. NPS įvertinimus: Apple – NPS 89%, Tesla Motors – NPS 97%, Samsung – NPS 47%, Amazon – NPS 61%. Kitas, norimas įmones, galite patikrinti npsbenchmarks.com ar panašiose svetainėse. Didžiosios Lietuvos įmonės taip pat sėkmingai taiko šį rodiklį savo veikloje.

„ICTUS“ klientų pasitenkinimo matavimo sistema yra skirta verslo ar visuomeninių pastatų lankytojų ir klientų atsiliepimams gauti. Klientų pasitenkinimo matavimo sistema padeda suprasti jūsų klientų nuomonę, nustatyti problemines vietas, kuriose reikia pagerinti klientų patirtį ir padidinti lojalumą jūsų prekės ženklui, paslaugoms ir produktams. Bevielis „ICTUS“ klientų pasitenkinimo apklausos mygtukas yra labai paprastai montuojamas bet kurioje vietoje be specialaus tvirtinimo ar laidų.

Jūs galite įrašyti klientų atsiliepimų istoriją ir stebėti klientų pasitenkinimo tendencijas vienoje vietoje teikdami vietines ataskaitas ar keliose vietose su centralizuotai ir automatinio būdu teikiamomis ataskaitomis. „ICTUS“ klientų pasitenkinimo tyrimo sistemos statistika gali būti naudojama vienoje ataskaitų teikimo programinėje įrangoje „EasyReport“ kartu su „ICTUS“ žmonių skaičiavimo sistemos duomenimis.



Kaip tai veikia

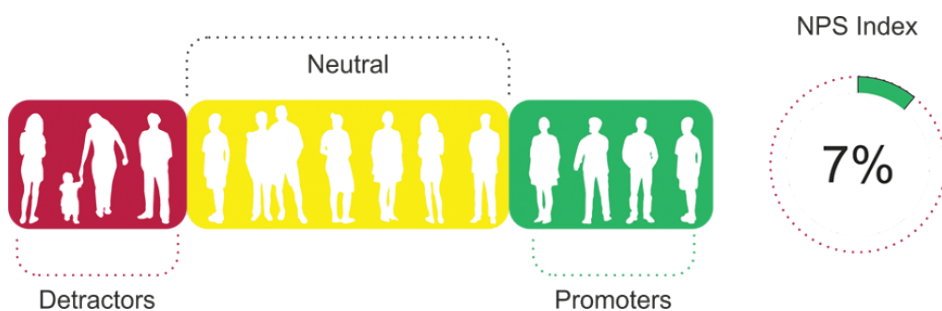
Bevielis klientų pasitenkinimo apklausos mygtukas yra paprastai montuojamas ant stalo ar specialių stendų. Šalia jo pateikiamas atspausdintas klausimas ir trys veidukai. Kiekvienas klientas gali pareikšti savo nuomonę paspaudęs atitinkamą veiduką. Įdiegta filtravimo sistema padeda išvengti nereikalingų paspaudimų. Klientų atsiliepimai lieka vidinėje mygtuko atmintyje ir gali būti persiunčiami duomenų apdorojimui į bet kurį vietos kompiuterį ar centrinį serverį. Visi klientų pasitenkinimo apklausos duomenys gali būti suderinami su lankytojų statistika ir pateikiami bendrose ataskaitose.



Klientų lojalumo rodiklis

Statistiniai „ICTUS“ klientų pasitenkinimo sistemos duomenys gali būti pateikiami įvairiose valandos, dienos, mėnesio, ketvirčio ir metų ataskaitose. Ataskaitose pateikiamos diagramos ar duomenų lentelės, visi duomenys gali būti perkelti į pdf, xls ar csv duomenų formatus. „Easy report“ programinė įranga teikia automatinės klientų lojalumo rodiklio ataskaitas.

Klientų lojalumo rodiklis yra jų lojalumo matas. Šis rodiklis nustato aiškų ir paprastai apskaičiuojamą klientų pasitenkinimo balą kaip jūsų įmonę remiančių ir peikiančių žmonių koeficientą. Tai yra galinga klientų pasitenkinimo suvokimo priemonė, parodanti potencialų informacijos apie jūsų įmonės paslaugas ar produktus sklindančios augimą. Klientų lojalumo rodiklis parodo, kokia tikimybė, kad respondentas rekomenduotų jūsų įmonės paslaugas ar produktus savo draugams ar kolegoms. Šis rodiklis yra apskaičiuojamas pagal formulę: NPS (klientų lojalumo rodiklis) = Rėmėjai (%) - Peikėjai (%).



Rėmėjai pateikia aukščiausius balus, o peikėjai pateikia neigiamus ar žemesnius nei neutralūs balai. Apskaičiuojant klientų lojalumo rodiklį, neutralūs balai nevertinami. Kuo didesnis jūsų lojalumo rodiklis, tuo didesnė tikimybė, kad klientai pasidalins teigiama nuomone su savo draugais. Jei šis rodiklis yra žemas ar neigiamas, jūs turite imtis veiksmų ir pagerinti savo įmonės procesus, darbuotojų darbo kokybę ar produktų įvaizdį.



Sudomino? Išsamią konsultaciją suteiksime telefonu
+370 696 10010, +370 652 26699