

cNPS

1 krone sparet er 5 kroner tjent

Loyale kunder er en god forretning

Det koster 5 gange så meget at skaffe en ny kunde som det koster at fastholde en, der er på vej væk.

Succesraten ved salg til eksisterende kunder ligger imellem på 60-70%, hvorimod den ligger helt nede på 5-20% for nye kunder.

Det betyder, at ved bare at redde 5% af dine kunder, kan du øge din omsætning på disse kunder med 25-95%.

Kontakt os på +45 2041 1166 eller dk.tabsurvey.com/kontakt/



tabsurvey

Hvad er cNPS?

NPS står for net promoter score og er en enkel måde at måle loyalitet på. cNPS står for customer NPS og er altså en måde at måle kundeloyaliteten på.

Standardspørgsmålet for cNPS er ”I hvor grad vil du anbefale os til venner og familie” eventuelt med et efterfølgende kommentarfelt.

Alt afhængig den score der afgives bliver kunder inddelt i tre grupper: Ambassadører (promoters), tvivlere (passives) og kritikere (detractors). Ud fra disse gruppers procentandel af alle besvarelser beregnes cNPS.

Hvis du eksempelvis har 60% promoters, 30% passives, og 10% detractors vil din NPS være $60 - 10 = 50$.

Hvad gør du for at beholde dine kunder?

Vidste du, at:

... der er en forhøjet risiko for, at 50% af dine detractors forlader din virksomhed inden for 90 dage?

... det er langt lettere at flytte en detractor til en promoter end at flytte en passive? Det betyder ikke, at du skal ignorere dine passive kunder, men hvis du skal starte et sted, så tag fat i dine detractors.

Kom let i gang

”Du kan kun forandre det, du kan måle”

Mål jævnlgt.

Vi kan hjælpe dig godt i gang med kontinuerlige målinger. De vil skabe et mere realistisk billede af din aktuelle situation end årlige målinger og klæde dig på til at planlægge, hvordan du øger din kundetilfredshed.

Hold fokus.

Når du har identificeret de vigtigste faktorer, der har indflydelse på kundetilfredsheden, kan vi hjælpe dig med at lave en simpel plan og holde fokus på den.

Det sker gennem målrettede processer, gå-hjem-møder eller små, fokuserede workshops.

Her er lidt tal at tygge på:

- 67% af dine kundeafgang kan forhindres, hvis du kan afklare problemet ved første henvendelse (Ameyo), men det er kun 1 ud af 26 utilfredse kunder, der klager (Esteban Kolsky). Hvad gør du med resten?

- 67% af alle kunder forlader din virksomhed pga. en dårlig serviceoplevelse (Esteban Kolsky), og 68% på af dem kommer aldrig tilbage.

- 86% af dine kunder er villige til at betale op til 25% mere for at få bedre (RightNow), og de 84% af de virksomheder, der arbejder med at forbedre kundetilfredsheden, rapporterer om øget omsætning.

- 75% af dine kunder vender tilbage, hvis du giver god service, og 56% af dem vil ovenikøbet anbefale dig og styrke din brandværdi

Glade og tilfredse kunder køber mere, taler pænt om dig, anbefaler dig og er med til at gøre din forretning bedre.

Invester i dem, så investerer de i dig.

God fornøjelse med dine initiativer.

- tabsurvey

Om tabsurvey

Vi giver dig redskaber til at udforske og analysere data for at opdage nye meningsfulde mønstre eller regler, hvilket giver dig mulighed for at forudsige fremtidige handlinger.

Hos tabsurvey har vi et dedikeret team til at løse denne opgave, hvilket er en af årsagerne til, at vi i dag har kunder over hele verden – bl.a. Australien, USA og Europa.

