Net Promoter Score messen: Mit Netigate die Kundenloyalität analysieren

Net Promoter Score messen: Mit Netigate die Kundenloyalität analysieren

Kundenzufriedenheit und -beziehungen optimieren
"Würden Sie unser Unternehmen einem Kollegen oder Freund empfehlen?" - Auf diese Frage baut die Analysemethode Net Promotor Score (NPS) auf. Sie liefert eine Kennzahl dafür, wie loyal die Kunden einer Firma sind. Die Online-Befragungssoftware Netigate bietet eine Funktionalität für den Net Promoter Score , die es ermöglicht, durch kontinuierliche Kundenbefragungen die Bereitschaft zur Weiterempfehlung von Produkten und Dienstleistungen zu ermitteln. Der NPS misst dazu die Differenz zwischen Botschaftern ("promoter") und Kritikern. Auf dieser Basis lassen sich spezifische Maßnahmen treffen, um Kundenbeziehungen zu verbessern, Problembereiche zu identifizieren sowie neue Geschäftsmöglichkeiten zu erschließen.
Der Net Promoter Score ist eine Untersuchungsmethode, die von Fred Reichheld, Bain
 Company und Satmetrix entwickelt und in den 1990er Jahren veröffentlicht wurde. Sie gilt als allgemein anerkannte Vorgehensweise zum Vergleich mit anderen Unternehmen und Branchen. Die Analysemethode kommt u.a. bei Konzernen wie Apple, Vodafone und American Express zum Einsatz.
Die Errechnung des NPS erfolgt auf Basis einer einzigen Frage: "Würden Sie unser Unternehmen einem Kollegen oder Freund empfehlen?". Die Antwortskala reicht von 0 ("sehr unwahrscheinlich") bis 10 ("sehr wahrscheinlich"). Nach Beantwortung werden die Teilnehmer in drei Kategorien eingeteilt:
- 0 bis 6 = Kritiker ("detractors")
- 7 bis 8 = Passive ("passives")
- 9 bis 10 = Botschafter ("promoter")
Im Anschluss an diese Kategorisierung wird der Net Promoter Score berechnet, als Differenz zwischen dem Anteil der Botschafter (in Prozent) und dem Anteil an Kritikern (in Prozent).
Kritiker gezielt ansprechen
Mit der Netigate-Funktionalität für NPS-Befragungen (http://www.netigate.de//nps-befragungen/) können Nutzer des Tools genau identifizieren, welchen Anteil ihrer Zielgruppe Botschafter, Kritiker und Passive einnehmen. Darauf aufbauend lassen sich spezifische Strategien entwickeln, um z.B. die Promoter für Weiterempfehlungen zu nutzen oder Kritiker zu kontaktieren, um Entwicklungsmöglichkeiten zu erhalten. Mit Netigate haben User die Möglichkeit, Daten über verschiedene Kanäle abzurufen, indem sie den NPS beispielsweise in Befragungen per E-Mail, Websites oder Handy einbinden. Zudem können sie automatisierte sowie transaktionsbasierte Umfragen einrichten, die sich z.B. von einem CRM (Customer Relationship Management)-System steuern lassen.
Weiterführende Details zum Net Promoter Score hat Netigate unter http://www.netigate.de/was-ist-net-promoter-score-nps/ zusammengetragen. Außerdem haben Interessierte die Möglichkeit, die Online-Befragungssoftware kostenfrei zu testen. Weitere Informationen dazu sind unter http://www.netigate.de/demo/ verfügbar.
Hinweis: Net Promoter, NPS und Net Promoter Score sind registrierte Marken von Satmetrix Systems Inc., Bain
 Company und Fred Reichheld.
Über Netigate:
Netigate ist ein europaweit agierendes Software-as-a-Service-Unternehmen für Online-Befragungen und Feedback-Management. Die Netigate-Lösung ermöglicht es, ohne Vorkenntnisse, einfach und intuitiv, individuelle Fragebögen zu erstellen und Online-Studien durchzuführen. Das Unternehmen wurde 2005 gegründet und hat heute rund 65 Mitarbeiter. Mit Hauptsitz in Stockholm verfügt Netigate über weitere Niederlassungen in Oslo, Warschau, Berlin und Wiesbaden. Das Unternehmen ist zudem auf den Märkten Nordeuropas, in der Schweiz, in Österreich und Großbritannien aktiv. Rund 1.500 Kunden europaweit vertrauen Netigate bereits - darunter Branchengrößen wie McDonald´s Deutschland Inc., Schenker Deutschland AG und CASIO. Weitere Informationen unter http://www.netigate.de .

Lars Lindberg
Marketing Director
Tel.: +46 (0)70 861 59 85
E-Mail: lars.lindberg@netigate.se
René Schulze
Country Manager Germany
Tel.: +49 (0) 611 14 10 37 0
Fax: +49 (0) 611 14 10 37 20
E-Mail: rene.schulze@netigate.de
LuisenForum, Kirchgasse 2
65185 Wiesbaden
  http://www.netigate.de
PR-Agentur:
Sprengel
 Partner GmbH
Nisterstraße 3
D-56472 Nisterau
Ansprechpartner:
Olaf Heckmann
Marius Schenkelberg
Tel.: +49 (0)26 61-91 26 0-0
Fax: +49 (0)26 61-91 26 0-29
E-Mail: oh@sprengel-pr.com
  ms@sprengel-pr.com
  www.sprengel-pr.com
<img src="http://www.pressrelations.de/new/pmcounter.cfm?n_pinr_=522875" width="1" height="1">

Pressekontakt

Netigate

65185 Wiesbaden

lars.lindberg@netigate.se

Firmenkontakt

Netigate

65185 Wiesbaden

lars.lindberg@netigate.se

Über NetigateNetigate ist ein europaweit agierendes Software-as-a-Service-Unternehmen für Online-Befragungen und Feedback-Management. Die Netigate-Lösung ermöglicht es, ohne Vorkenntnisse, einfach und intuitiv, individuelle Fragebögen zu erstellen und Online-Studien durchzuführen. Das Unternehmen wurde 2005 gegründet und hat heute rund 65 Mitarbeiter. Mit Hauptsitz in Stockholm verfügt Netigate über weitere Niederlassungen in Oslo, Warschau, Berlin und Wiesbaden. Das Unternehmen ist zudem auf den Märkten Nordeuropas, in der Schweiz, in Österreich und Großbritannien aktiv. Rund 1.500 Kunden europaweit vertrauen Netigate bereits ? darunter Branchengrößen wie McDonald´s Deutschland Inc., Schenker Deutschland AG und CASIO. Weitere Informationen unter http://www.netigate.de.