

## Breng uw Net Promotor Score in kaart

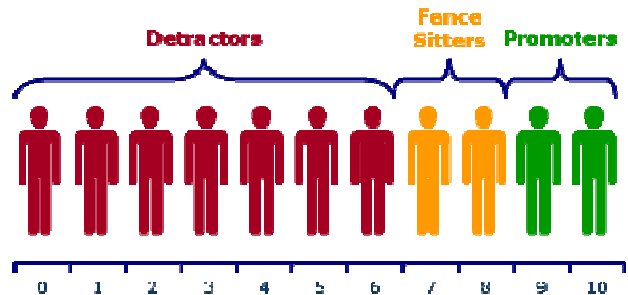
Door de vraag te stellen: "Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u ons bedrijf zou aanbevelen aan een vriend of collega?" kunt u uw Net Promotor Score NPS in kaart brengen.

## Uw Net Promotor Score

Veel organisaties hanteren de Net Promotor Score (NPS) om te laten zien hoe de organisatie presteert en wat het potentieel is aan klantloyaliteit en omzetgroei.

## Kwaliteitsmeting Kwalitel

Met de meetmethode Kwalitel verzamelt u eenvoudig alle informatie om uw NPS in kaart te brengen.



$$\text{Net promoter score} = \% \text{ promoters} - \% \text{ detractors}^*$$

NPS is een sterk instrument om met één cijfer te laten zien hoe uw organisatie presteert.

## Promoters

Onderzoek toont aan dat Promoters trouwe klanten zijn, meer producten of diensten afnemen en hun leverancier vaker aanbevelen aan een bekende. Promoters zorgen voor "meer omzet en winst".

## Wat is Kwalitel?

Kwalitel is een onderzoeksmethode waarmee via de telefoon eenvoudig de kwaliteit van uw dienstverlening of klanttevredenheid kan worden gemeten. Na afloop van het gesprek met de callcentermedewerker wordt de klant teruggebeld en start een geautomatiseerde enquête. Zowel gesloten als open vragen kunnen gesteld worden aan de klant.

## Voordelen Kwalitel:

- **Hoge respons** van gemiddeld **67%**;
- Resultaten direct online of per e-mail;
- Lage onderzoekskosten;
- Snel en efficiënte manier van meten;
- Gesloten en open vragen mogelijk;
- Objectieve methode om NPS te meten;

- *Een live demonstratie van Kwalitel op locatie?*
- *Advies nodig voor een hoge respons?*

**Bel dan: 088-233 44 00**



**Dynamische weergave van uw resultaten**