

NET PROMOTER SCORE

Net Promoter Score to narzędzie do oceny lojalności klientów. Bazuje na wyniku ankiety z jednym prostym pytaniem: **Czy polecił(a)byś nasze usługi swoim znajomym? W skali od 0-10.**



Jak liczyć NPS?

W zależności od odpowiedzi na pytanie w skali 0-10 dzielimy odpowiadających na 3 grupy: Promotorów, Destruktorów i Neutralnych.

Odpowiedź 9-10 - **Promotorzy** - osoby, które są usatysfakcjonowane i chętnie polecą Twój produkt lub usługę

Odpowiedź 7-8 - **Neutralni** - osoby usatysfakcjonowane, ale nieokreślone względem promowania Twojego biznesu

Odpowiedź 0-6 - **Destruktorzy** - osoby niezadowolone, które mogą rozpowszechniać złe zdanie o Twoim biznesie