

## Just nu har vi ett riktigt bra erbjudande på en kundlojalitetsmätning. Du får snabbt en nulägesbild över er kundlojalitet & tips om nästa steg.

Ta del av en av våra vassa tjänster och få reda på vad som attraherar ökad kundlojalitet just för ditt företag. Det här erbjudandet riktar vi till dig som vill få en tydlig och klar nulägesbild av vad dina kunder tycker och tänker om ditt företag, vad som gör att vissa kunder är lojala och andra inte, och framförallt få reda på de verkliga drivkrafterna till vad som driver lojalitet.

Erbjudandet innehåller en kundlojalitetsmätning inklusive allt. Vid genomförandet använder vi oss av Net Promoter Score-metoden (NPS®).

### Kundundersökning

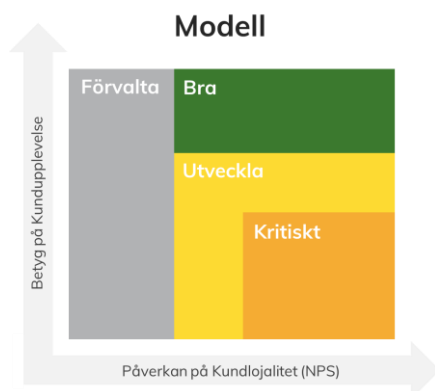
- Med mångårig, bred och djup erfarenhet av kundinsiktsprojekt med fokus på NPS och kundlojalitet vet vi vilken typ av frågor som fungerar. Med vår expertis och er kunskap om er verksamhet tar vi tillsammans fram ett frågebatteri för er.
- Gemensamt går vi igenom tillgänglig kund/CRM-data och gör en bedömning av vilken data som är relevant och värdefull använda.
- Vi programmerar enkäten. Efter en testperiod skickar vi ut den till era kunder via e-post. Ni är avsändare av kommunikationen, inbjudan och enkät är formgiven i enlighet med er grafiska profil.
- Kunderna svarar på enkäten, och efter påminnelse stänger vi fältperioden och påbörjar analysen.



### Analys och rapport

Med hjälp av resultat och CRM-data analyserar vi resultat utifrån en rad olika parametrar. Vi tar fram en rapport som innehåller bland annat:

- Vilka är era viktigaste kundinteraktioner och kritiska utvecklingsområden?
- NPS-analys: Vad har ni för NPS? Skiljer det sig mellan olika kundsegment?
- Drivkraftsanalys – vilka är de verkliga drivkrafterna bakom lojala/icke-lojala kunder?
- Korrelationsanalys – vad är viktigast att utveckla utifrån en kundlojalitetsperspektiv?



### Presentation

Vi presenterar rapporten för er ledningsgrupp. Här finns även tid för diskussion och reflektion och vi kommer att ge vår rekommendation på hur ni kan ta nästa steg i ert CX- och kundlojalitetsarbete.

### Resultatportal för fördjupad analys

Resultatet från undersökningen finns tillgängligt i en resultatportal under 3 månader, där ni själva kan logga in och arbeta med materialet. Portalen designas och utformas enligt er grafiska profil. Med hjälp av filter och segmenteringar kan ni via portalen skapa egna specialrapporter, t ex för en viss kundgrupp.

### Återkoppling till era kunder

En viktig del i relationsskapandet är att återkoppla till kunderna och tacka för feedbacken dom gett. Vi tar fram förslag på återkoppling som sedan skickas till kunderna.

### Tidplan

Genomförandet från start till presentation tar cirka 4-6 veckor.

### Prisbild

Just nu är kostnaden för helhetslösningen 80 000 SEK\* exkl. moms (normalt 120 000 SEK). Alla systemlicenser (enkätssystem och resultatvisualisering) ingår i priset. Du binder dig inte till någon fortsättning. Erbjudandet gäller till och med 2020-12-31.

### Intresserad?

Välkommen att kontakta Johan Laudon, [johan@marketdirection.se](mailto:johan@marketdirection.se), 070-743 77 83.

Läs mer om NPS [www.marketdirection.se](http://www.marketdirection.se)