

NORSK KUNDEBAROMETER

Bank

UTVALG

Målgruppe: 18-85 år

SCREENING

A. Har du hatt lønnskonto i samme bank de siste 12 måneder?

1. Ja
2. Nei => AVSLUTT
3. Ikke sikker => AVSLUTT

B. I hvilken bank har du hatt lønnskontoen din?

1. DNB
2. Nordea
3. Eika Alliansen
4. Skandiabanken
5. Danske Bank
6. SpareBank 1 Gruppen
7. Handelsbanken
8. Andre banker => AVSLUTT

SPØRSMÅL SOM ER STILT:

Tilfredshet

1. Først vil jeg be deg om å tenke tilbake på dine erfaringer med XX. Totalt sett, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med XX?
(1=svært misfornøyd, 10 =svært fornøyd)
2. Tenk deg en ideell bank. Hvor nært opp til dette idealet er XX?
(1=svært fjernt, 10 =svært nært)
3. I hvilken grad pleier XX å innfri dine forventninger?
(1=svært liten grad, 10 =svært stor grad)
4. Med tanke på dine erfaringer med XX, hvor attraktiv opplever du at XX er i forhold til sine konkurrenter?

(1=mye mindre attraktiv, 10=mye mer attraktiv)

Lojalitet

5. Hvor sannsynlig eller usannsynlig er det at du vil opprettholde ditt kundeforhold til XX?
(1=svært lite sannsynlig, 10 =svært sannsynlig)

BEREGNING AV INDEKS:

Basert på svarene av de 4 tilfredshetsspørsmålene blir et gjennomsnitt beregnet. Dette blir så gjort om fra en skala på 1- 10 poeng til en skala på 0 – 100 poeng. Det er dette gjennomsnittet som benyttes til å rangere bedriftene i forhold til kundetilfredshet. Gjennomsnitt av spørsmål 5 gjennomgår samme prosedyre og danner grunnlaget for rangering av bedriftene i forhold til kundelojalitet.