

# NORSK KUNDEBAROMETER

## Bensinforhandler

### UTVALG

Målgruppe: 18-85 år

### SCREENING

- A. Hvor ofte besøker du en bensinstasjon?
1. En gang i uken eller oftere
  2. Tre-fire ganger i måneden
  3. En-to ganger i måneden
  4. Sjeldnere enn en-to ganger i måneden =>AVSLUTT
  5. Aldri => AVSLUTT
- B. Hvilken bensinstasjon pleier du vanligvis å benytte?
1. ESSO
  2. Shell
  3. Circle K (Statoil)
  4. Annen bensinstasjon => AVSLUTT
  5. Ikke sikker => 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 bensinstasjonskjede. 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 kommer til å opprettholde ditt kundeforhold til XX?  
(1=svært lite sannsynlig, 10 =svært sannsynlig)

### *BEREGNING AV INDEKS:*

Basert på svarene av de 4 tilfredshets spørsmålene 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.