

NORSK KUNDEBAROMETER

Byggevarer

UTVALG

Målgruppe: 18-85 år

SCREENING

- A. Har du handlet i en Byggmakker-, MAXBO, Montèr-, Bygger`n-, XL-bygg-, BYGGmax, Coop Bygg- eller Byggtorget-butikk i løpet av de siste seks månedene?

(Til informasjon: Dersom respondenten har handlet ved flere av alternativene velges den kjeden respondenten benytter oftest)

1. Ja, Byggmakker
2. Ja, MAXBO
3. Ja, Montèr
4. Ja, Bygger`n
5. Ja, XL-Bygg
6. Ja, BYGGmax
7. Ja, Byggtorget
8. Ja, Coop Bygg => GÅ TIL B
9. Nei => AVSLUTT
10. Ikke sikker => AVSLUTT
11. Vil ikke si => AVSLUTT

- B. Var det...?

1. Coop Obs! Bygg
2. Coop Extra bygg
3. Coop Byggmix

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 butikkjede for byggevarer. 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 fortsette som kunde hos 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.