

NORSK KUNDEBAROMETER

Dagligvarer

UTVALG

Målgruppe: 18-85 år

SCREENING

- A. Hvor ofte pleier du å handle mat?
1. Mer enn to ganger i uken
 2. En-to ganger i uken
 3. To-tre ganger i måneden
 4. En-to ganger i måneden
 5. Sjeldnere enn en-to ganger i måneden => AVSLUTT
 6. Foretar aldri matinnkjøpene=> AVSLUTT
- B. Hvilken matbutikk pleier du vanligvis å handle i?
1. REMA 1000
 2. Coop Marked
 3. Coop Mega
 4. Coop Prix
 5. Coop Obs!
 6. Joker
 7. KIWI
 8. Bunnpris
 9. Meny
 10. Spar
 11. Coop Extra
 12. Annen butikk => AVSLUTT
 13. Ikke sikker, vil ikke si => 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 dagligvarebutikk. 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 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.