

NORSK KUNDEBAROMETER

Glass og stentøy

UTVALG

Målgruppe: 18-85 år

SCREENING

- A. Har du handlet i en Tilbords-, Jernia- eller Kitch`n-butikk i løpet av de siste tre månedene?

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

1. Ja, Tilbords
2. Ja, Jernia
3. Ja, Kitch`n
4. Nei => AVSLUTT
5. Ikke sikker => AVSLUTT
6. 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 butikkjede for denne type varer. 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 komme 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.