

# NORSK KUNDEBAROMETER

## Netthandel

### UTVALG

Målgruppe: 18-85 år

### SCREENING

- A. Har du handlet over internett gjennom Komplett.no, Zalando.no eller NetOnNet i løpet av de siste 6 måneder?
1. Ja, Komplett.no
  2. Ja, Zalando.no
  3. Ja, NetOnNet
  4. Nei => GÅ TIL NESTE SCREENING
  5. Ikke sikker => GÅ TIL NESTE SCREENING

### 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 leverandør i denne bransjen. 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.