

# NORSK KUNDEBAROMETER

## Sport

### UTVALG

Målgruppe: 18-85 år

### SCREENING

A. Har du handlet i en sportsbutikk i løpet av de siste 3 måneder?

1. Ja
2. Nei => AVSLUTT

B. Hvilken sportsbutikkjede benytter du vanligvis?

1. G-Sport
2. Intersport
3. XXL
4. Sport 1
5. G-MAX
6. Annen sportsbutikk => AVSLUTT
7. 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 sportsbutikk. 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.