ПРОДУКТ

NPS

Инструмент: NPS: индекс готовности рекомендовать

Раз в месяц спрашивай клиентов, порекомендуют ли они тебя, и разбирай низкие оценки

ВРЕМЯ
30 минут на запуск, 1 час в месяц

УРОВЕНЬ
базовый

МЕТОД
NPS: Фред Райхельд, Bain & Company

КАК ЗАПОЛНЯТЬ
Отправляй 2 вопроса раз в месяц, считай NPS, разбирай причины.

1 Вопросы

Насколько вероятно, что вы порекомендуете нас, от 0 до 10?

Почему вы поставили такую оценку?

2 NPS по месяцам

серые строки: пример заполнения

Месяц	Ответов	Сторонники 9-10, %	Критики 0-6, %	NPS
Ноябрь	68	45	27	18

© Business Surgery · bxclub.kz · инструмент из библиотеки клуба

3 Причины

серые строки: пример заполнения

Причина	У критиков	У сторонников	Что делаем
Нет детской комнаты	9	0	детская к февралю

КОНТРОЛЬНЫЕ ЦИФРЫ · ЦЕЛИ ИНСТРУМЕНТА

- NPS растёт
- От 30 ответов в месяц
- Главная причина критиков в работе
- Клиенты знают об изменениях

ДАТА ЗАПОЛНЕНИЯ

СЛЕДУЮЩАЯ СВЕРКА

ТРЕКЕР BS

© Business Surgery · bxclub.kz · инструмент из библиотеки клуба