

Wskaźnik NPS (Net Promoter Score)

1. NPS - co to jest?

NPS to skrót od angielskiego Net Promoter Score. W naszej ankiecie wskaźnik ten opiera się na pytaniu:

Na ile prawdopodobne jest, że polecił(a)by Pan/Pani usługi ALD Automotive innej osobie?

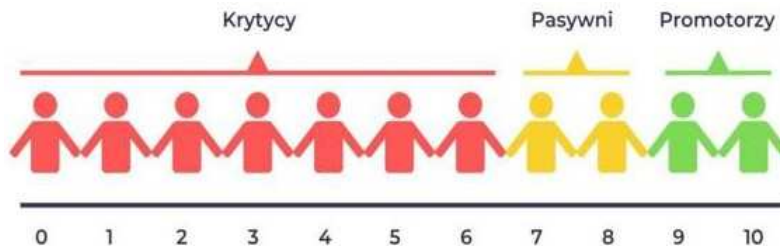
2. NPS – jaka jest skala odpowiedzi?

Skala odpowiedzi na podstawowe pytanie jest **od 0 do 10**, gdzie:

- **Odpowiedź 0-6 - Krytycy** - osoby niezadowolone
- **Odpowiedź 7-8 – Neutralni (Pasywni)** – osoby usatysfakcjonowane, ale nieokreślone względem polecenia firmy
- **Odpowiedź 9-10 - Promotorzy** - osoby, które **pozytywnie oceniają współpracę i chętnie ją poleca**

3. Wskaźnik NPS – jak jest liczony?

Sam wskaźnik NPS to wynik prostego działania matematycznego: od % Promotorów odejmujemy % Krytyków.



$$\text{NPS} = \% \text{ Promotorów}_{9 \text{ i } 10 \text{ pkt}} - \% \text{ Krytyków}_{0-6}$$