

KPI ved brug af NPS som nøgletal

NPS er et nøgletal, der kan anvendes til at sætte kursen på virksomhedens strategi og på samme måde som andre kendte nøgletal som gennemsnitspris pr. solgt værelse, belægningsprocent, lønprocent og bruttoavance.

1. Svarprocenten skal være så høj som mulig. Start med at fokusere på at få svarprocenten op. Uden data at arbejde med er det svært at stille mål og arbejde med at nå det. Stil krav til svarprocenten og vis dens udvikling tydeligt for personalet sammen med selve NPS-scoren.
2. Høj kvalitet af data. Ved høj kvalitet forstår vi data fra så mange af dine kundesegmenter som muligt og gerne direkte overført fra et bookingsystem, så man undgår 'gaming'. Følg vores retningslinjer beskrevet andet sted så du er sikker på, at din datakvalitet er så høj som mulig.
3. Angiv udvikling i NPS på målstyringstavle print evt. rapport fra RelationManager i faste intervaller (fx hver uge) eller afvent, at vi sender den til dig fast 1 gang om måneden.
4. Det er den samlede NPS-score, der har størst betydning som nøgletal. Organisationen vil dog have brug for at vide, hvordan de forbedre denne, og her er udvikling i kontaktpunkterne afgørende. Overvej hvordan de enkelte afdelinger kan måles på udvikling i kontaktpunkterne. Vi kalder denne måling for 'en loyalitetsscore'.

Hvordan arbejder I med NPS'en i det daglige?