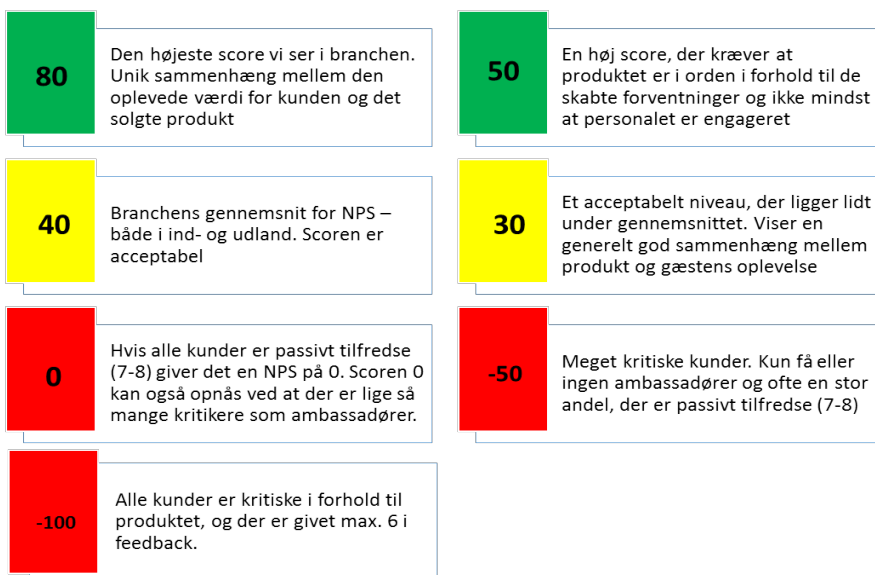


## NPS skalaen

NPS skalaen kører fra -100 – (+)100, men hvor på skalaen bør man være, og hvad er godt eller dårligt?



### Vejen til en højere NPS:

#### **Følg op på negativ kunde- og medarbejderfeedback**

Et af de vigtigste skridt mod en højere kunde- og medarbejdertilfredshed er opfølgning. Tag action på negativ feedback hurtigt – gerne indenfor 48 timer.

#### **Sørg for, at hele organisationen tager del i arbejdet**

I lykkes kun med NPS-målinger, hvis alle tager ansvar. Ledelsen skal gå forrest og vise vejen, men mellemledere og medarbejdere skal også gøre deres og tage ansvar, hvor de kan.

#### **Spørg jer selv:**

- Hvad er jeres NPS score?
- Hvordan udvikler den sig?
- Hvilke mål vil du sætte?