

Balance mellem NPS og økonomi

- For at nå det økonomiske mål, må NPS typisk balanceres i forhold til 'Pris/Kvalitet' kontaktpunktet samt 'Serviceniveauet', der afspejles i de punkter der defineres som emotionelle. Mange ressourcer udfordrer økonomien, men giver bedre grundlag for en høj NPS.
- Kontaktpunktet 'pris/kvalitet', vil vi typisk anbefale, at man holder så tæt på nul som muligt, og lader de øvrige kontaktpunkter i gæsterejsen, bære NPS'en.
- Udfordringen for hoteller med fx slidte faciliteter og rammer, kan være at gæsten forlanger en lav pris, for at tåle de slidte rammer. Vi ser derfor, at hoteller der har kritikere i kontaktpunktet 'værelse', ofte må kompensere ved 'Pris/Kvalitet'.

Gæsterne indflydelse på virksomhedens succes er i dag afhængig af langt mere end gæsternes forbrug. Dine 'ambassadører' vil dele deres købsoplevelse med deres netværk, og en vis andel af dem vil faktisk lytte og agere efter dine gæsters anbefalinger. Hvor dine 'ambassadører' vil have en positiv indflydelse, vil dine kritiske kunder omvendt have en direkte negativ indflydelse på din virksomheds sundhed. Jo hurtigere du er i stand til at identificere kritiske kunder og behandle deres indvendinger, jo bedre er det for din virksomhed.

Ifølge en undersøgelse foretaget af 'London School Of Economics' medføre en gennemsnitlig stigning i NPS på 7% en vækst i indtægten på 1%.

