

Betragtninger omkring NPS-niveauet

Følgende elementer bør indgå i jeres betragtninger omkring vurdering af NPS-niveauet:

Forventningsafstemning:

- NPS afgives i forhold til, hvorvidt gæsten er blevet mødt i sin forventning. En NPS på fx 50 viser derfor, at 50 pct. af gæsterne er blevet mødt over sin forventning.
- NPS der er større end nul betyder derfor, at hotellet i gennemsnit giver en oplevelse over forventning.

Balance mellem NPS og økonomi

- For at nå det økonomiske mål for hotellet må NPS typisk balanceres i forhold til 'pris/kvalitet'-kontaktpunktet samt serviceniveauet, der afspejles i de punkter, som vi definerer 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 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'.

