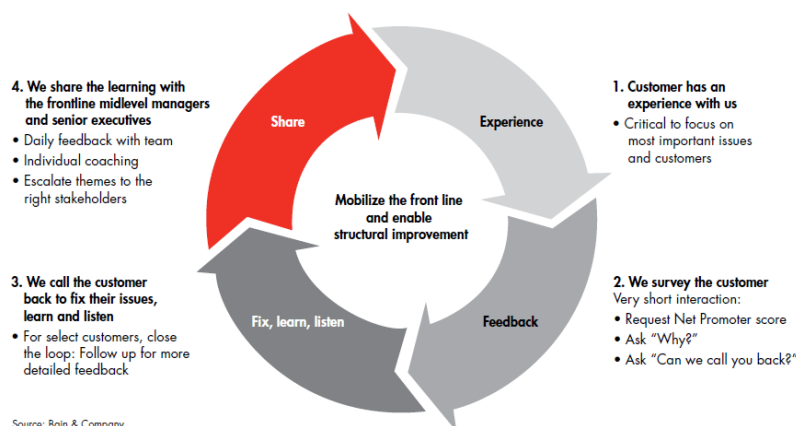


## Begynder i "front line"

Et stigende antal af virksomheder bruger i dag kundefeedback-programmer, hvor de begynder deres feedback i "front line". Det vil sige, at medarbejderne får evalueringer af deres præstation fra de kunder, som de lige har betjent. Kundernes evalueringer kan både være positive og negative, hvorefter medarbejderne følger op på dem i en-til-en-samtaler. Formålet er her at forstå, hvad kunderne værdsætter, og hvad medarbejderne (front line) kan gøre for at levere bedre næste gang. Det er derved alt andet lige de negative evalueringer, som medarbejderne skal samle op på. Medarbejderne deler evalueringerne med resten af virksomheden, hvorefter virksomheden over tid sammensætter denne data til en grundlæggende kundeoplevelse, som den bruger til at lave forbedringer af gæsterejsen.

Figur: Closed-loop feedback:



## Fokus på videreudvikling af gæsteoplevelsen

"Closing the loop"-metoden er et centralt element i Net Promoter Score. Her fortæller medarbejderne i virksomheden ikke kun gæsterne, at de har hørt feedbacken, men bringer også gæsternes stemme med til videreudvikling af gæsteoplevelsen. Den gode feedback-metode giver blandt andet gæsten lyst til at komme igen, hvilket kan påvirke NPS'en i en positiv retning. Forbedringen grundet gæstens feedback kan blandt andet medføre, at gæsten nu er en ambassadør i stedet for en kritiker.