


NPS (net promoter score) – индекс потребительской лояльности. **NPS** – это самый простой и дешёвый способ определить как относится к вам клиент. **NPS** задаёт всего два вопроса:

1. Оцените, пожалуйста, по десятибалльной шкале уровень наших (моих) услуг.
2. Оцените, пожалуйста, по десятибалльной шкале, какова вероятность того, что вы порекомендуете нас (меня) вашим близким, друзьям, родственникам.

Под каждым из вопросов рисуются смайлики  (смайлики психологически располагают к ответу и снимают возможное напряжение при ответе).

- Если отвечающий отметил смайлик от 0 до 6, то ваши услуги или товары не понравились клиенту и вероятность того, что он вас порекомендует равно нулю.

Внимание: на таких клиентов вы не сможете воздействовать. Не нужно тратить на них своё время и бюджет.

- Если отвечающий отметил смайлик от 7 до 8, то ваши услуги или товары понравились клиенту, но не настолько, чтобы он вас рекомендовал и активно рассказывал о вас.

Внимание: на таких клиентов вы можете воздействовать, чтобы перешли в категорию ответов 9–10. На них нужно тратить своё время.

- Если отвечающий отметил смайлик от 9 до 10, то ваши услуги или товары очень понравились клиенту, он будет активно вас рекомендовать и активно рассказывать о вас.

Внимание: такие клиенты будут вашим «бесплатным» промоутером, именно такие клиенты запускают «сарафанное радио» и приводят огромное количество близких, друзей и родственников. Берегите таких клиентов и радуйте их своим вниманием.

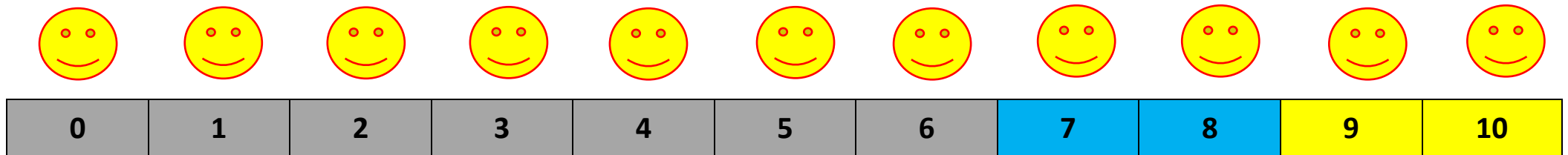
Ниже представлен шаблон **NPS** (вы можете пользоваться этим шаблоном или немного доработать его под себя, но вопросы должны быть именно **такими**, их должно быть **не более двух, это важно**):

Индекс NPS (Net Promoter Score) – индекс потребительской лояльности.

Отметьте, пожалуйста, по шкале от 0 до 10:

1. Понравились ли Вам мои услуги?

2. Какова вероятность того, что Вы порекомендуете мои услуги Вашим близким, друзьям, родственникам?



Где 0 – ни в коем случае не буду рекомендовать.

Где 10 – обязательно порекомендую.

▶ Ответьте, пожалуйста, почему именно так Вы ответили на первый вопрос:
