



En af DMRs tre kerneværdier er, at hos os er kunden ALTID i centrum og udgangspunktet for alt vores arbejde. Derfor arbejder vi målrettet på at opnå en høj kundetilfredshed, så vi kan blive vores kunders foretrukne samarbejdspartner. Dette er en integreret del af vores ISO 9001-2015 certificerede kvalitetssystem.

I december 2022 har 117 kunder svaret på vores kundetilfredshedsundersøgelse.

Vi vurderer kundetilfredsheden ud fra fem centrale spørgsmål, som kunderne bedømmer ud fra en karakterskala fra 0-10. Ud fra disse data beregnes en NPS-værdi (Net Promoter Score), der er en systematisk og standardiseret måde at vurdere og sammenligne kundetilfredshed blandt virksomheder. Generelt opfattes en NPS fra -100-0 som dårligt, 0-50 som god og over 50 som fremragende. De beregnede NPS-værdier for DMR fra 2022 er vist nedenfor.

De fem spørgsmål i kundeundersøgelsen	2022 NPS – total	Tilfredse og meget tilfredse kunder, 2022
Kvaliteten af det udførte arbejde	60	90 %
Økonomi og enhedspriser	38	62 %
Leveringstid og overholdelse af tidsplan	37	84 %
Projektledelse og kommunikationen	34	79 %
Samlet oplevelse ift. dine forventninger	45	85 %

Vi har endvidere spurgt vores kunder, om de kan/vil anbefale DMR til andre.

Undersøgelsen fra 2022 viser, at ca. 96 % af de 117 deltagende kunder kan, og i mange tilfælde allerede har, anbefalet DMR til sit eget netværk.

Vi er bærede over dette resultat, og samtidig meget bevidste om, at den tillid forpligter. Ved undersøgelsen har kunder samtidig mulighed for at tilvælge en værdisnak om, hvordan vi i fællesskab kan skabe merværdi for kunden – det har 28 kunder valgt i år.

Årets resultat fra kundetilfredshedsundersøgelsen vil traditionen tro, sammen med kundernes konkrete forslag til forbedringer, blive brugt som inspiration og motivation til at fastholde, og gerne, forbedre vores rådgivning og samarbejde med vores kunder fremover.

Net Promoter Score

