



Kundetilfredshedsanalyse, 2023/24 (NPS)

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.

Fra december 2023 til januar 2024 har 212 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 2023/24 er vist nedenfor.

| De fem spørgsmål i kundeundersøgelsen | 2023/24 NPS – total | Tilfredse og meget tilfredse kunder |
|--|---------------------|-------------------------------------|
| Kvaliteten af det udførte arbejde | 69 | 93 % |
| Økonomi og enhedspriser | 51 | 69 % |
| Leveringstid og overholdelse af tidsplan | 55 | 92 % |
| Projektledelse og kommunikationen | 59 | 92 % |
| Samlet oplevelse ift. dine forventninger | 62 | 89 % |

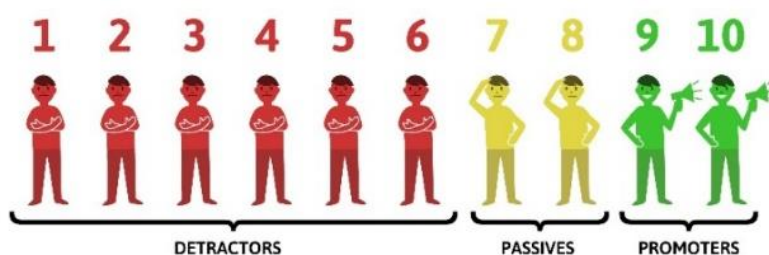
Vi har desuden spurgt vores kunder, om de kan/vil anbefale DMR til andre.

Undersøgelsen fra 2023/24 viser, at ca. 98,5 % af de deltagende kunder kan, og i mange tilfælde allerede har, anbefalet DMR til sit eget netværk.

Vi er beærede 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 48 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



DMR NPS = % - %



Dansk Miljørådgivning A/S

Din rådgiver gør en forskel...

Hovedkontor:
Hårup Østervej 3,
8600 Silkeborg

Telefon:
86 95 06 55

Web:
www.dmr.dk

Mail:
dmr@dmr.dk