



Kundetilfredshedsanalyse, 2024/25 (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 2024 til januar 2025 har 194 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 2024/25 er vist nedenfor.

De fem spørgsmål i kundeundersøgelsen	2024/25 NPS – total	Tilfredse og meget tilfredse kunder
Kvaliteten af det udførte arbejde	68	94 %
Økonomi og enhedspriser	28	77 %
Leveringstid og overholdelse af tidsplan	54	85 %
Projektledelse og kommunikationen	60	90 %
Samlet oplevelse ift. dine forventninger	61	90 %

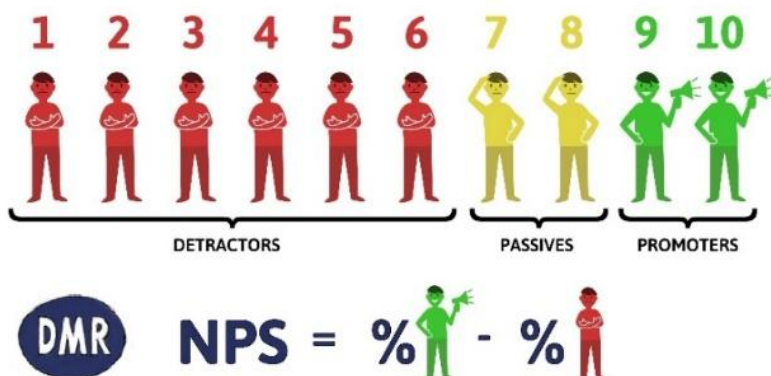
Vi har desuden spurgt vores kunder, om de kan/vil anbefale DMR til andre.

Undersøgelsen fra 2024/25 viser, at ca. 97 % 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.

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



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