Kundetilfredshedsanalyse, 2017 (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 certificerede kvalitetssystem.

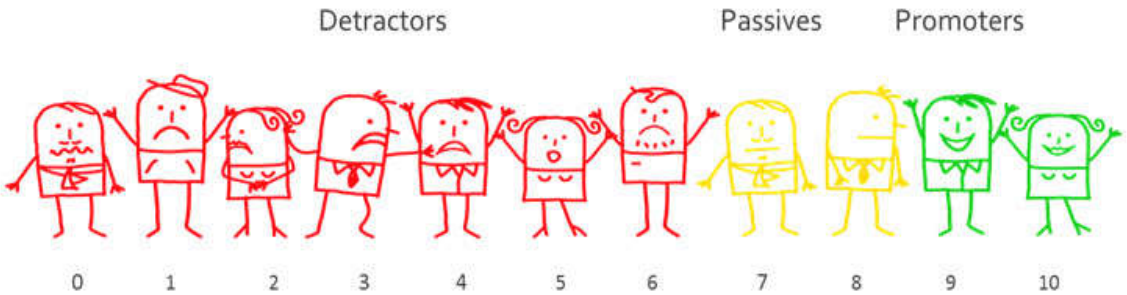
I 2017 er 1.294 kunder inviteret til at deltage i vores kundetilfredshedsmåling, og vi har modtaget svar fra mere end 200 kunder, svarende til at næsten 20 % har svaret.

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 2017 er vist nedenfor.

De fem spørgsmål i kundeundersøgelsen	NPS – total
Kvaliteten af det udførte arbejde	**70**
Pris og overholdelse af budget	**58**
Leveringstid og overholdelse af tidsplan	**69**
Projektledelse og kommunikationen	**70**
Samlet oplevelse ift. dine forventninger	**74,5**

Vi har endvidere spurgt vores kunder, om de kan/vil anbefale DMR til andre. Undersøgelsen fra 2017 viser, at ca. 99 % af de deltagende kunder kan, og i mange tilfælde allerede har, anbefalet DMR til sit eget netværk. Vi er dybt 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 ca. 40 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.



NPS = Andel (%) af promoters minus andel (%) detractors

Hovedkontor:
Industrivej 10A, 8680 Ry

Telefon:
86 95 06 55

Web:
www.dmr.dk

Mail:
dmr@dmr.dk