

Exkurs Kundenzufriedenheit messen: Die fünf wichtigsten KPIs

Customer Satisfaction Score (CSAT)

Misst die Zufriedenheit der Kunden mit Produkten oder Services. Der Kunde wird direkt gefragt, ob er zufrieden ist, was ihm gefällt / nicht gefällt. Die Bewertung erfolgt auf Skalen, z. B. 1-10. Freitexte für Antworten sind möglich.

Net Promoter Score (NPS)

Misst die Bereitschaft der Kunden ein Produkt oder Leistung weiterzuempfehlen. Die Skala geht von 1 bis 10. Die ersten 6 Stufen sind als schlecht, die mittleren zwei als befriedigend und die letzten zwei als gut bis sehr gut zu bewerten.

Customer Effort Score (CES)

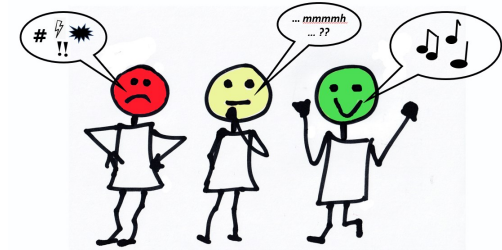
Misst die Anstrengung des Kunden, um mit dem Unternehmen eine Lösung zu finden. Die Bewertung erfolgt auf Skalen, z. B. 1-10. Freitexte für Antworten sind möglich. Je höher der Wert um so schlechter ist der Service für den Kunden.

Things, which goes wrong

Misst die Anzahl der Reklamationen zu einem Produkt oder Service im Verhältnis zu 100 / 1000 oder mehr Fällen.

Social Media Listening

Misst die Häufigkeit und die Qualität mit der über die Marke, Produkte und Leistungen eines Unternehmens in den sozialen Medien gesprochen wird.



Zum Artikel „Kundenzufriedenheit messen“