

# 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)

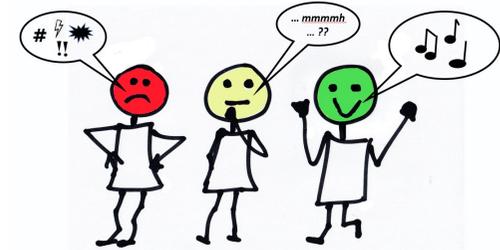
Misst die Anstrengung des Kunden, um mit dem Unternehmen eine Lösung zu finden. Die Bewertung erfolgt auf Skalen, z. B. 1-10. Freitexte für Antworten sind möglich. Je höher der Wert um so schlechter ist der Service für den Kunden.

## 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“