

# NORSK KUNDEBAROMETER

## Hvite- og brunevarer

### UTVALG:

Målgruppe: 18-85 år

### SCREENING:

A. Har du kjøpt hvitevarer eller brunevarer i løpet av de siste 6 måneder?

- 1: Ja
- 2: Nei => AVSLUTT

B. Hvilken forhandler benytter du vanligvis?

- 1: Elkjøp
- 2: Expert
- 3: El-kjeden
- 4: Euronics
- 4: Annen forhandler=> AVSLUTT
- 5: Ikke sikker => AVSLUTT
- 6: Vil ikke si => AVSLUTT

### SPØRSMÅL SOM ER STILT:

#### Tilfredshet

1. Først vil jeg be deg om å tenke tilbake på dine erfaringer med XX. Totalt sett, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med XX?  
(1=svært misfornøyd, 10 =svært fornøyd)
2. Tenk deg en ideell leverandør av hvite- og brunevarer. Hvor nært opp til dette idealet er XX?  
(1=svært fjernt, 10 =svært nært)
3. I hvilken grad pleier XX å innfri dine forventninger?  
(1=svært liten grad, 10 =svært stor grad)
4. Med tanke på dine erfaringer med XX , hvor attraktiv opplever du at XX er i forhold til sine konkurrenter?  
(1= mye mindre attraktiv, 10= mye mer attraktiv)

## **Lojalitet**

5. Hvor sannsynlig eller usannsynlig er det at du kommer til å opprettholde ditt kundeforhold til XX?  
(1=svært lite sannsynlig, 10 =svært sannsynlig)

### **BEREGNING AV INDEKS:**

Basert på svarene av de 4 tilfredshetsspørsmålene blir et gjennomsnitt beregnet. Dette blir så gjort om fra en skala på 1- 10 poeng til en skala på 0 – 100 poeng. Det er dette gjennomsnittet som benyttes til å rangere bedriftene i forhold til kundetilfredshet. Gjennomsnitt av spørsmål 5 gjennomgår samme prosedyre og danner grunnlaget for rangering av bedriftene i forhold til kundelojalitet.

### **INNSAMLINGSPERIODE:**

Januar til april 2009

### **UTVALGSSTØRRELSE:**

Målsettingen er å intervju 100 tilfeldig trukne kunder av hver enkelt bedrift. I enkelte tilfeller er ikke målsettingen nådd fordi enkelte bedrifters kunder har vist seg vanskelige å komme i kontakt med i løpet av innsamlingsperioden. Antall intervjuede kunder pr. bedrift er rapportert i kolonnen for N. For øvrig anses en utvalgsstørrelse på 50 eller flere tilfeldig uttrukne respondenter som tilstrekkelig for å uttale seg om gjennomsnitt.