

NORSK KUNDEBAROMETER

Komplett.no

Målgruppe: 18-85 år

----- INNLEDNING -----

SCREENING:

A. Har du handlet over internett gjennom Komplett.no i løpet av de siste 6 måneder?

- 1: Ja
- 2: Nei => GÅ TIL NESTE SCREENING
- 3: Ikke sikker => GÅ TIL NESTE SCREENING
- 4: Vil ikke si => GÅ TIL NESTE SCREENING

----- SPØRSMÅL NIVÅ -----

SPØRSMÅL SOM ER STILT:

Tilfredshet

1. Først vil jeg be deg om å tenke tilbake på dine erfaringer med Komplett.no. Totalt sett, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Komplett.no? (1=svært misfornøyd, 10 =svært fornøyd)
2. Tenk deg en ideell leverandør i denne bransjen. Hvor nært opp til dette idealet er Komplett.no ? (1=svært fjernt, 10 =svært nært)
3. I hvilken grad pleier Komplett.no å innfri dine forventninger? (1=svært liten grad, 10 =svært stor grad)
4. Med tanke på dine erfaringer med Komplett.no , hvor attraktiv opplever du at Komplett.no er i forhold til sine konkurrenter? (1=nye mindre attraktiv, 10=nye mer attraktiv)

Lojalitet

5. Hvor sannsynlig eller usannsynlig er det at du kommer til å opprettholde ditt kundeforhold til Komplett.no?
(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.