NORSK KUNDEBAROMETER
NIKITA HAIR

UTVALG:

Målgruppe: 18-85 år

SCREENING:

A. Har du klippet deg eller kjøpt produkter ved en Nikita Hair salong i løpet av de siste 12 mnd?

1: Ja
2: Nei => GÅ TIL NESTE SCREENING

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 i denne bransjen. 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 intervjue 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.