

EPSI Rating er en leverandør av uavhengige kundetilfredshetsanalyser, og er en ekstern revisor av kundemassen. EPSI samler inn, analyserer og formidler informasjon om kunders forventninger, opplevd kvalitet og verdivurdering av produkter og tjenester. EPSI Rating sine bransjestudier gir deg svar på hvilke områder som skaper kundetilfredshet og lojalitet i mange ulike bransjer. Studien gir tydelig veiledning for den videre utviklingen av ditt varemerke, virksomhet eller tjeneste. Studien måler kundens erfaring med og opplevelse av virksomheten din og gir innsikt i utviklingsbehov i forhold til konkurrenter. Hvilke fokusområder har størst effekt på kundetilfredsheten din og i hvilken rekkefølge du bør prioritere forbedringsområder, er noen av svarene som blir gitt. Basert på våre rapporter får du også grunnlag for metodisk styrking av forholdet til kundene dine.

EN BRANSJESTUDIE FRA EPSI HJELPER DEG Å KARTLEGGE:

- 1 Den samlede kundetilfredsheten til selskapet og de øvrige aktørene i bransjen
- 2 Hvilke kundeogrupper som er mer eller mindre fornøyde?
- 3 Hva driver kundetilfredsheten mest og minst; hvilke områder er det viktigst å prioritere i forbedringsarbeidet?
- 4 En kartlegging av kundenes brukradferd, f.eks. hvem har vært i kontakt og hvem som bruker de digitale løsningene
- 5 Studien avdekker hva som kjennetegner de forskjellige aktørene i markedet – hvem har best produktkvalitet, hvem er best på det digitale, hvem har best service mm.?

GENERELT OM EN BRANSJESTUDIE FRA EPSI:

- Dette er en årlig måling der EPSI intervjuer et tilfeldig utvalg av kunder. Ca. 200 intervjuer gjennomføres per merkevare. Flere intervjuer kan gjennomføres på forespørsel.
- Spørreskjemaet som benyttes er utviklet over mange år, og har fokus på det å forstå kundeopplevelsen.
- Kundene som deltar i studien angir navnet på selskapet sin, og dette registreres i datafilen sammen med alle andre svar.
- Dette er en benchmarkstudie som beregner kundetilfredsheten til hovedaktørene i de ulike bransjene som blir målt.
- EPSI publiserer hovedresultater fra studien samt innsikt om utvalgte temaer.

HVA INNGÅR?

- Innsikter i forhold selskapets styrker og svakheter isolert sett og relativt sett ift. til de ulike aktørene i bransjen.
- En resultatoppsumming og analyse som inkluderer både vår drivkraftsanalyse som viser i hvilken grad ulike områder påvirker den kundetilfredsheten, og konkrete anbefalinger og handlingsplaner som bidrar til en kundeorientert virksomhetsutvikling.
- Alt av fritekst svar for egen merkevare, noe som gjør det mulig å koble både kvalitative tilbakemeldinger med de kvantitative.
- Én brukerkonto til vår kundeportal Dapresy.
- Presentasjon av resultater og innsikter, enten på stedet eller digitalt.
- Prisen for EPSI sin bransjestudie varierer avhengig av bransje, ta kontakt for tilbud: epsi-norway.org/kontakt/



EPSIs modellanalyse, som er utviklet ved Handelshøgskolen i Stockholm, ligger til grunn for målingen. Modellanalysen henter frem informasjon og innsikt i forhold til hvem som er tilfredse eller utilfredse, og hva som skal til for å opprettholde og styrke kundetilfredsheten.