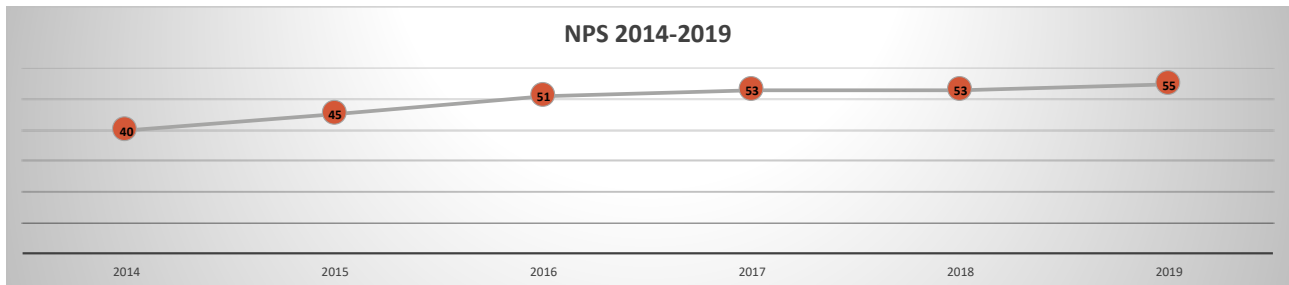


Udvikling i NPS

Figur: Udvikling i NPS i perioden 2014-2019 samlet for alle virksomheder i RelationManager:



Gæsternes loyalitet er altså over en kort periode steget med imponerende 38%. Dette indikerer ikke kun gladere gæster, men også en branche som i stigende grad er bevidste om, at man ikke nødvendigvis skal 'være for alle'. At have en strategi for kritikerne kan derfor være lige så værdiskabende som ambassadørprogrammet.

Undersøg:

Hvordan har jeres egen NPS udviklet sig i den periode, hvor I har anvendt RelationManager - har den været faldende eller stigende? Undersøg dernæst grundene til jeres NPS's udvikling.