

Net Loyalty Score - benchmark loajality zákazníků

25.1.2021
Praha

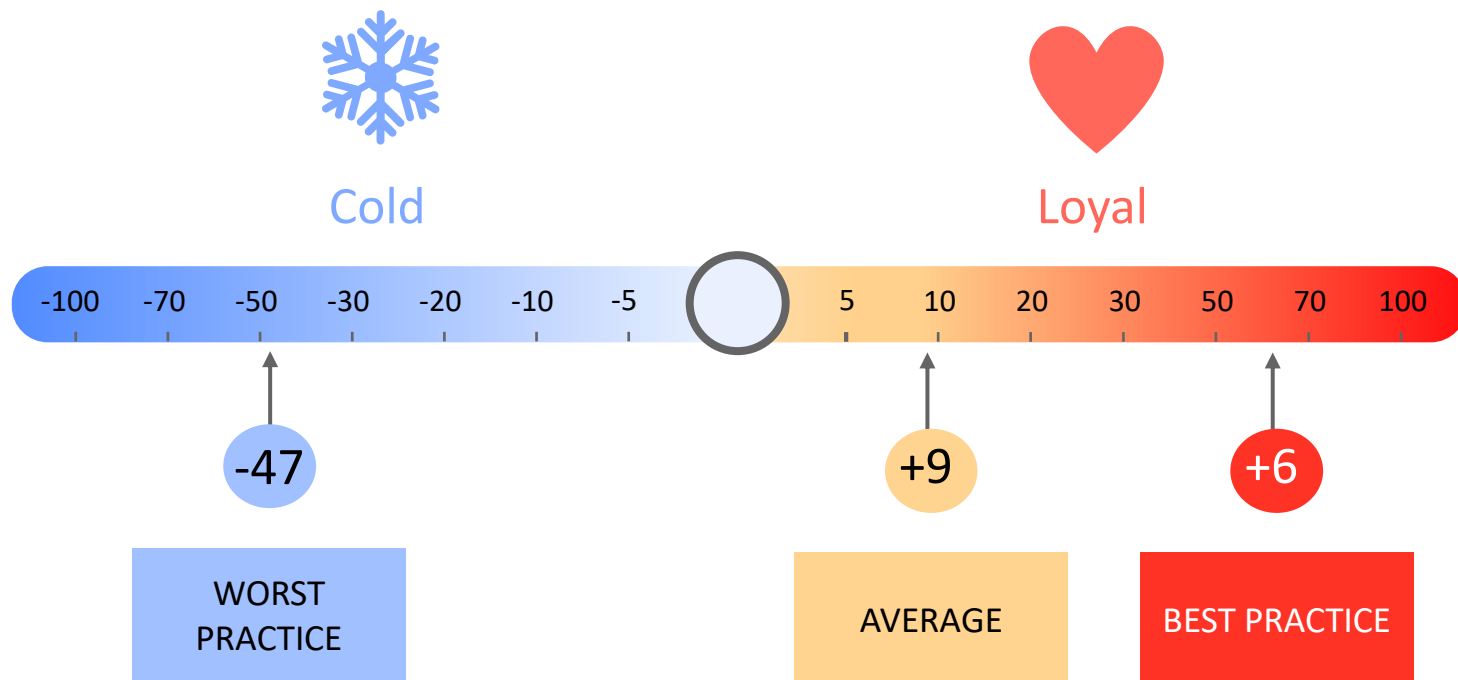


PRICEWISE

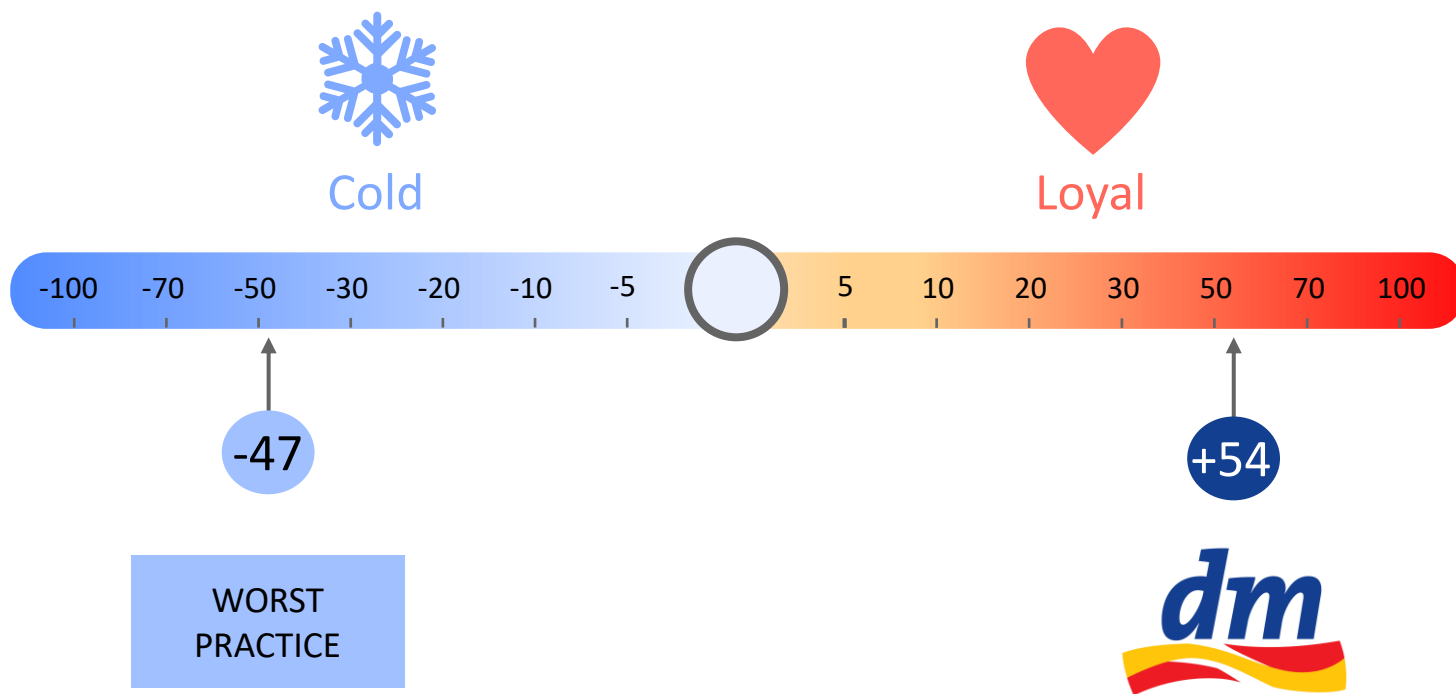
Net Loyalty Score metodika

Net Loyalty Score je standardizovaný **benchmark měření loajality zákazníků**

Net Loyalty Score funguje jako teploměr, který pomocí jednotné metodiky rychle změří **aktuální stav loajality zákaznické báze**.



Net Loyalty Score dm drogerie je rekordně vysoké



- Průměrné NLS všech zákazníků dm je na **rekordní úrovni +54 bodů**
- dm má mezi velkými retailovými firmami **nejvěrnější bázi zákazníků**

Vysoké hodnocení v oblasti „Ocenění“ potvrzuje úspěšné fungování věrnostního programu

Ocenění



Worst practice



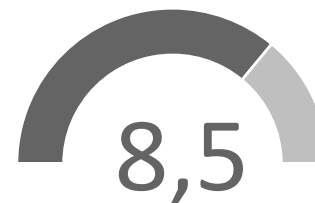
Firma ze segmentu
Speciality Retail s
programem v podobě
špatně komunikované
trvalé procentuální
slevy



Best practice



Většina zákazníků dm
opravdu **cítí**
dlouhodobé ocenění za
svou loajalitu vůči dm,
věrnostní program
active beauty plní svoji
roli



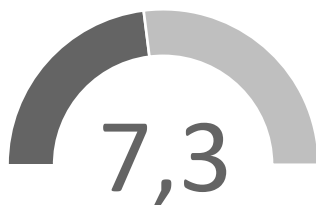
Menší firma ze
segmentu Speciality
Retail s velmi úspěšným
věrnostním programem

Při nákupu drogerie je dm jasnou první volbou pro většinu zákazníků

První volba



Worst practice



Firma ze segmentu Speciality Retail jež je pro zákazníky jednou z mnoha rovnocenných alternativ na daném trhu



Best practice



Pro naprostou většinu zákazníků je drogerie dm **opravdovou první volbou** při nákupu drogerie



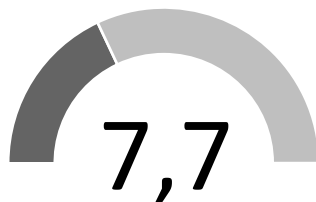
Firma ze segmentu Speciality Retail, silná a oblíbená značka, velmi dobře fungující direct marketing

Věrnost a síla vztahu zákazníků k dm je rekordní

Věrnost



Worst practice



Firma ze segmentu
Speciality Retail s
hodně nízkou věrností
svých zákazníků



Best practice



Věrnost k značce dm je
obrovská, jedna se o
**jedno z nejlepších
hodnocení na trhu**



Oblíbená značka ze
segmentu Speciality
Retail, vyšší skóre 9.2
máme změřené pouze
v segmentu Food &
Drinks

Pricewise s.r.o.

Ružová Dolina 8
82109 Bratislava
Slovak Republic

Radek Hrachovec

partner
radek.hrachovec@pricewise.cz
+ 420 731 618 725

Kontakty