



Spesifikasjon 2016

Med forbehold om endringer

Advanced Plus

Advanced

Professional

Basic

	Advanced Plus	Advanced	Professional	Basic
Bransjerapport	•	•	•	•
Generelle resultater, trender og konklusjoner				
Kundetilfredshetsindeks (KTI)	•	•	•	•
Fullstendig oversikt over byråets resultater				
Utviklingen til ditt byrå de siste 4 årene (når byrået har vært kunde i disse årene)				
Benchmarking mot 5 utvalgte konkurrenter				
Best practice og gruppegjennomsnitt				
Topprangerte byråer (inkl. vurdering) i din gruppe				
Byråets rangering i forhold til andre byråer i gruppen				
Byråets kunder, oppdelt i meget fornøyde, fornøyde og misfornøyde	•	•	•	•
Totalt samt per kriterium i KTI				
Prioriterte forbedringsområder	•	•	•	
Viktigst for byrået å forbedre ifølge byråets egne kunder				
Viktigst å forbedre ifølge kundene i byråets gruppe				
Åpne kommentarer	•	•	•	•
Byråets sterke og svake sider, samt forbedringsområder				
Bakgrunn for forklaringer på dårlig resultat i NKI				
Image og posisjon	•	•	•	
"Top of mind" for byrået				
Posisjonering i forhold til gruppen (partner eller leverandør, strateg eller produsent)				
Årets tema	•	•	•	
2015: Digitale medier				
Sam arbeidets innledning og byttetilbøyelighet	•	•	•	
Årsaker til at kunder har valgt å samarbeide med byrået				
Andel kunder som er tilbøyelige til å bytte				
Årsaker til eventuell byttetilbøyelighet				
Andelen som ville overveie å bytte byrå hvis kontaktpersonen slutter				
Åpne kommentarer fra byttetilbøyelige kunder (sterke/svake sider)	•	•		
Mersalg/utvidet samarbeid	•	•		
Hvor godt byrået har presentert tilbudet sitt				
Kompetanse og tjenester kundene vil se mer av i byrået				
Andelen som vil diskutere sin forretningsplan og/eller et utvidet samarbeid med byrået				
Image og posisjon: Assosiasjoner, inkl. vurdering (positiv, nøytral, negativ)	•	•		
Forventninger og anbefalingsverdi	•	•		
Hvor godt byrået har oppfylt kundenes forventninger				
I hvilken grad kundene ville anbefale byrået				
Oppfølgingsmøter	•	•		
Andelen kunder som oppfølges i forhold til gruppe og bransje				
Kundetilfredshet når det gjelder gjennomførte oppfølginger				
Områdene kundene vil diskutere på oppfølgingsmøte med byrået				
Mål og ROI	•	•		
I hvilken grad arbeider byrået mot konkrete mål				
Måloppnåelse				
Kundenes kunnskap om kvantitativ og kvalitativ effekt				
Kundetilfredshet ROI				
Byråspesifikke konklusjoner med generelle råd	•	•		
Tydelig kommunikasjon av byråets kvalitetssikringsarbeid	•	•		
Målgruppespesifikk analyse (1 gruppe)	•			
Utførlig analyse med spesifikke råd for kontinuerlig forbedring	•			
Workshop med ledelsen eller resultatpresentasjon for hele byrået	•			