

Inhalt per Kanban-Board

To Do	In Arbeit	Erledigt	Transfersicherung
Net Promotor Score Chancen-Risiko-Controlling Berichterstattung: Notationskonzept Controlling Kommunikation Balanced Scorecard Personas + Lean Canvas Design Thinking Ausblick Prüfen: Risiko-Controlling-Prozess Prüfen: Projekt-Controlling-Prozess Prüfen: Berichterstattungsprozess Balanced Scorecard-Fallstudie Transfersicherung		Co. Grundlagen Co. Zukunft Kennzahlen Kralicek Quick-Test Controlling-Planungstools Kennzahlen: Klass. Bilanzanalyse Kennzahlen: Relevanz und Anzahl Ergebnisquellenanalyse nach §275 HGB Cashflow-Rechnungen Zielkostenrechnung Prüfen: Aufgabenstellung u. Berechtigungskonzept Prüfen: Budgetierungsprozesse Prüfen: Kennzahlen-Auswahlprozesse	

Inhalt per Kanban-Board

To Do	In Arbeit	Erledigt	Transfersicherung
Chancen-Risiko-Controlling Prüfen: Risiko-Controlling-Prozess Berichterstattung: Notationskonzept Prüfen: Projekt-Controlling-Prozess Controlling Kommunikation Prüfen: Berichterstattungsprozess Balanced Scorecard Balanced Scorecard-Fallstudie Personas + Lean Canvas Design Thinking Ausblick Transfersicherung	Net Promotor Score	Co. Grundlagen Co. Zukunft Prüfen: Aufgabenstellung u. Berechtigungskonzept Kennzahlen Kralicek Quick-Test Controlling-Planungstools Prüfen: Budgetierungsprozesse Kennzahlen: Klass. Bilanzanalyse Kennzahlen: Relevanz und Anzahl Prüfen: Kennzahlen-Auswahlprozesse Ergebnisquellenanalyse nach §275 HGB Cashflow-Rechnungen Zielkostenrechnung	



NET PROMOTOR SCORE (NPS)

Net Promotor Score (NPS)

Nur wenige Sekunden! *Just a few seconds!*



Wie zufrieden waren Sie heute mit unseren Toiletten insgesamt?



powered by Qualize 
www.qualize.de

Nur wenige Sekunden! *Just a few seconds!*



Womit waren Sie am zufriedensten?

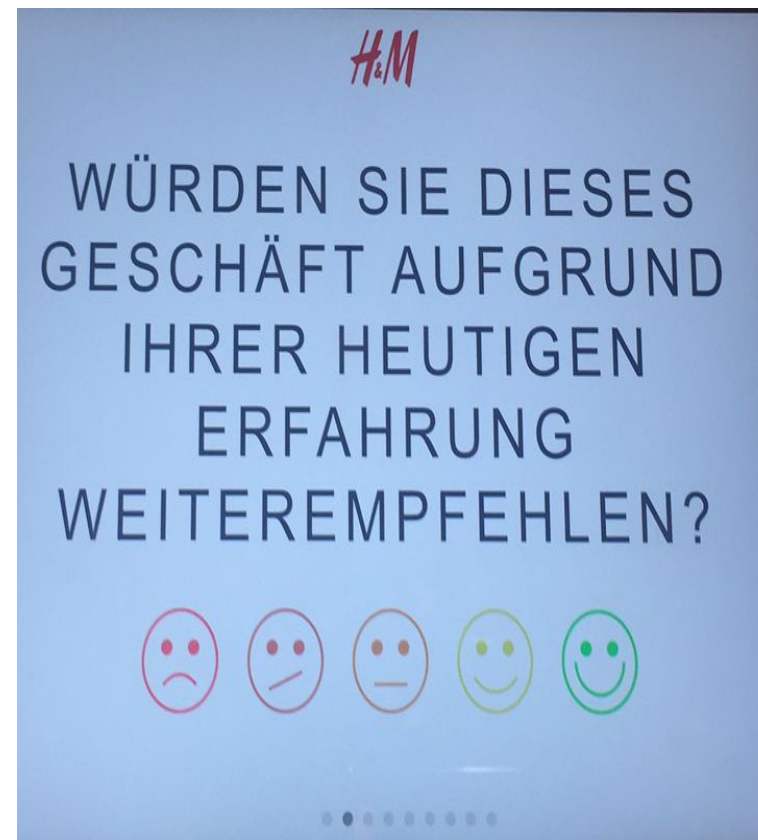
Sauberkeit allgemein	Sauberkeit Waschbecken
Sauberkeit Sanitärobjekte	Preis-Leistungs-Verhältnis
Atmosphäre	Wertbonsystem
Geruch	Personal
Mehrere Aspekte	Sonstiges

powered by Qualize 
www.qualize.de

Net Promotor Score (NPS)



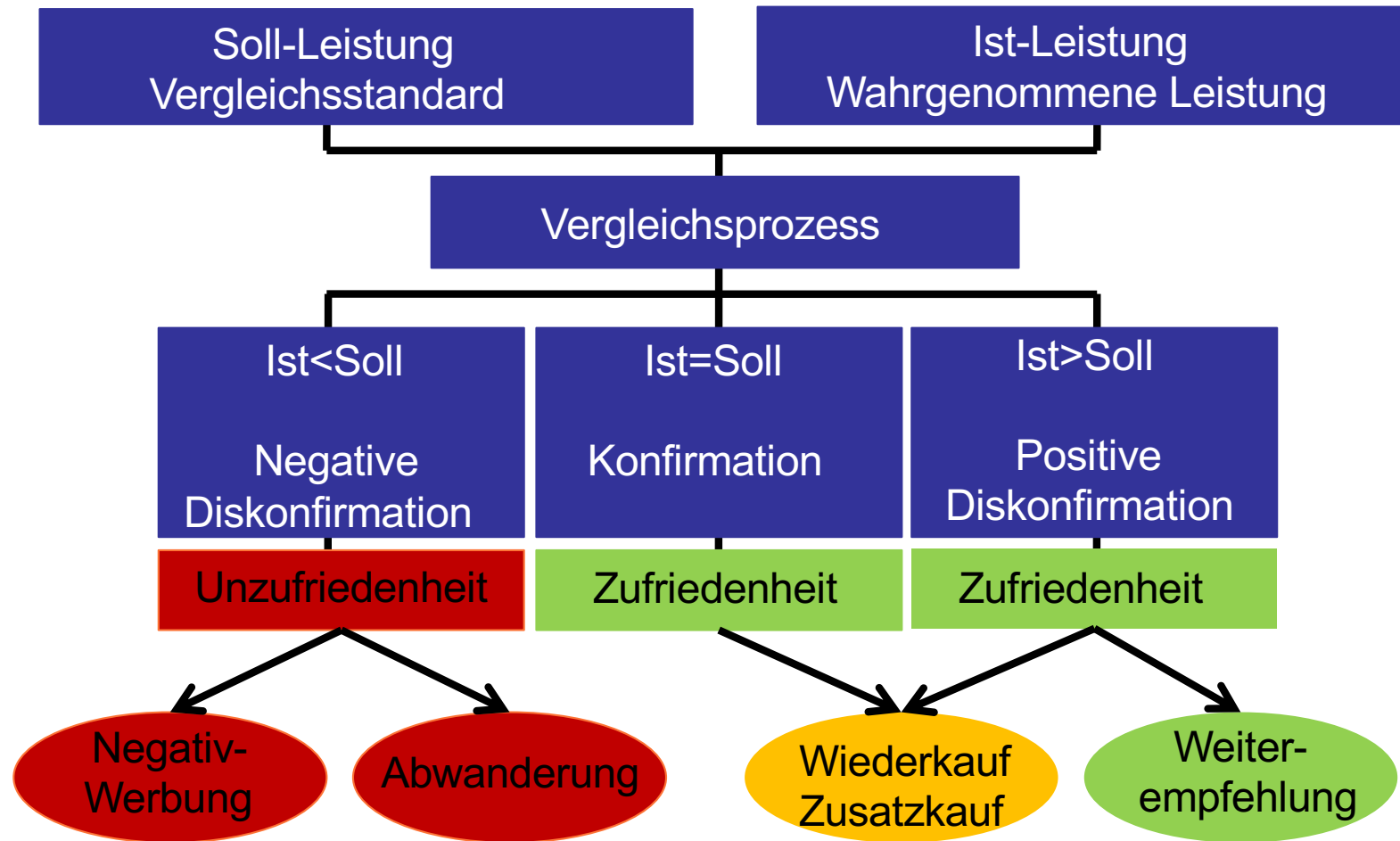
Net Promotor Score (NPS)



Net Promotor Score (NPS)

Index	Absicht	Frage
Kundenzufriedenheitsindex (KZI)	Kundenzufriedenheit	Wie gut erfüllt die Firma x insgesamt Ihre Erwartungen?
Kundenloyalitätsindex (KLI)	Wiederkaufsabsicht	Werden Sie langfristig einen gleichbleibenden oder steigenden Anteil Ihres Bedarfs bei der Firma x decken?
	Zusatzkaufabsicht	Werden Sie auch beim Kauf anderer Produkte und Dienstleistungen die Firma x in Erwägung ziehen?
	Weiterempfehlungsabsicht	Werden Sie die Firma x einem Ihrer Geschäftspartner, auf einer Skala von 1 für nicht empfehlenswert bis 10 für sehr empfehlenswert, weiterempfehlen?

Net Promotor Score (NPS)



Net Promotor Score (NPS)

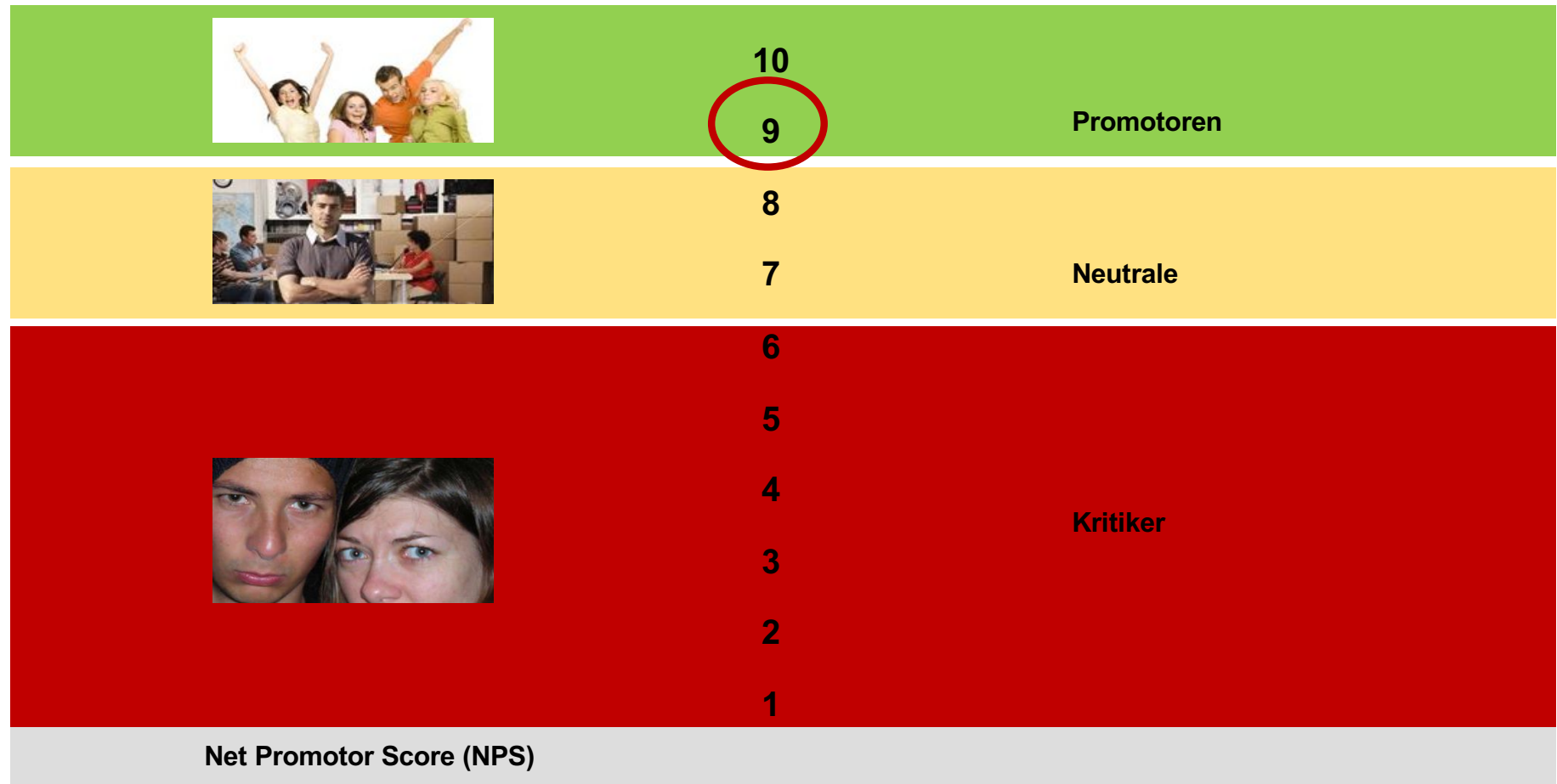


Wie wahrscheinlich ist es,
dass Sie auf einer Skala von 1-10
die Allianz SE
Ihren Freunden oder Geschäftspartnern
weiterempfehlen?

Net Promotor Score (NPS)



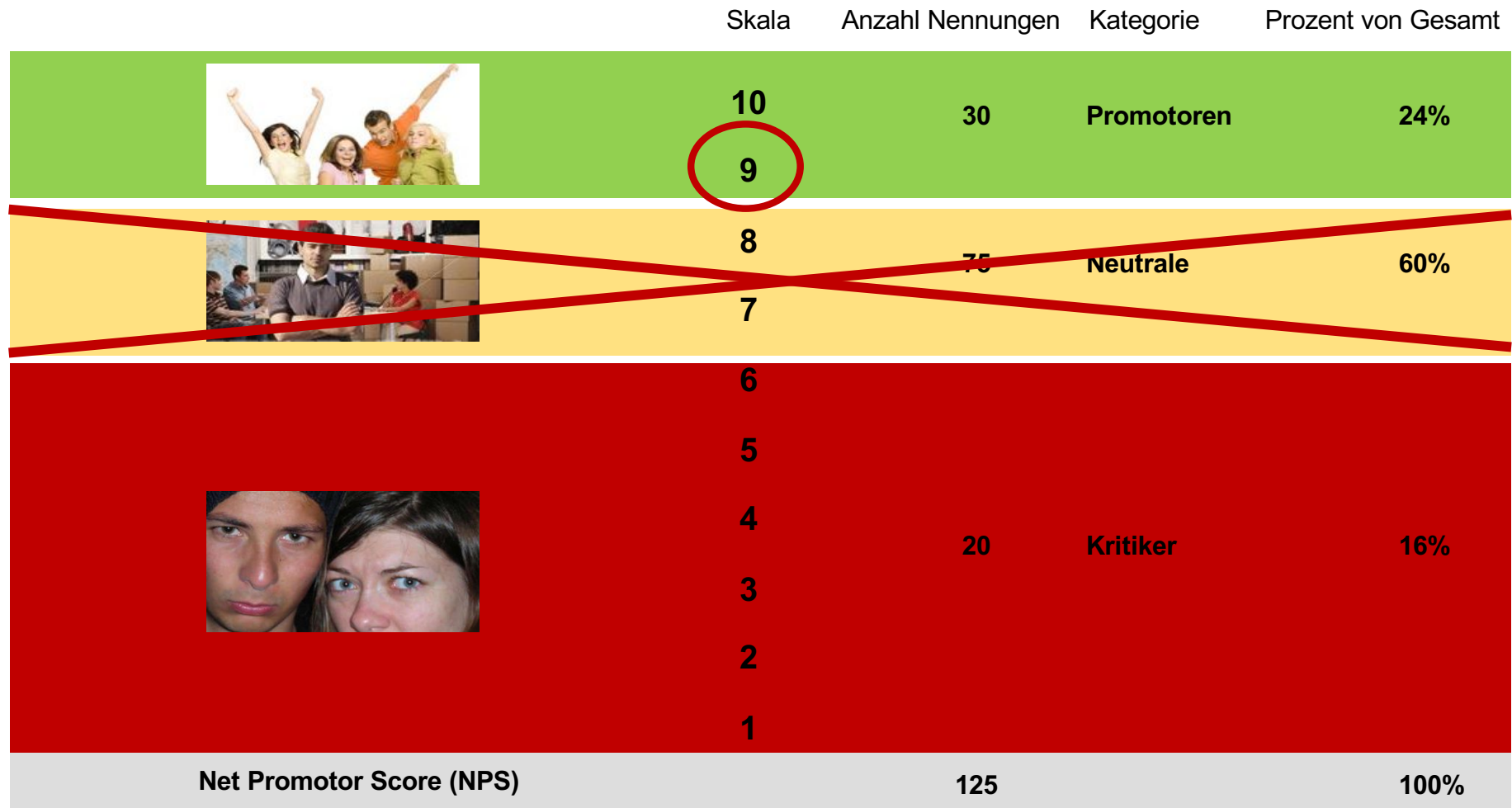
Net Promotor Score (NPS)



Net Promotor Score (NPS)

	Skala	Anzahl Nennungen	Kategorie	Prozent von Gesamt
	10	30	Promotoren	24%
	9			
	8	75	Neutrale	60%
	7			
	6			
	5	20	Kritiker	16%
	4			
	3			
	2			
	1			
Net Promotor Score (NPS)		125		100%

Net Promotor Score (NPS)



Net Promotor Score (NPS)

	Skala	Anzahl Nennungen	Kategorie	Prozent von Gesamt
	10		Promotoren	24%
	9			
	8		minus	-
	7			
	6		Kritiker	16%
	5			
	4			
	3			
	2			
	1			
Net Promotor Score (NPS)				+8%

Net Promotor Score (NPS)



**Promotoren erzählen bis zu ? Personen
von Ihrem sehr guten Erlebnis.**

Net Promotor Score (NPS)



Promotoren erzählen bis zu **3-4** Personen
von Ihrem sehr guten Erlebnis.



Net Promotor Score (NPS)



**Kritiker erzählen bis zu ? Personen
von Ihrem schlechten Erlebnis.**

Net Promotor Score (NPS)



**Kritiker erzählen bis zu 9-10 Personen
von Ihrem schlechten Erlebnis.**



Net Promotor Score (NPS)

30 Promotoren



**erzählen jeweils 3 Personen
von Ihrer Zufriedenheit**

= 90 positive Empfehlungen



20 Kritiker

**erzählen jeweils 10 Personen
von Ihrer Unzufriedenheit**

= 200 negative Empfehlungen

Net Promotor Score (NPS)

» Inwiefern führt eine höhere Kundenzufriedenheit zu einem größeren Umsatzwachstum? Was nutzt der NPS?

-

-

-

-

-

Net Promotor Score (NPS)

Das Hochbau-Unternehmen hat zwei NPS-Umfragen gestartet, eine im Sommer und eine im Herbst. Sie arbeiten in der Service-nahen Controlling Abteilung und sollen die Ergebnisse miteinander vergleichen.

Die Werte Ihrer 1. Umfrage:

Sommer

Promotoren	10%
Neutrale	70%
Kritiker	20%

Herbst

Promotoren	10%
Neutrale	60%
Kritiker	30%

Berechnen Sie den NPS und diskutieren Sie Ihre Ergebnisse kritisch!

Was sagt ein negatives Ergebnis aus? Ist ein negatives Ergebnis schlecht zu bewerten?

Was empfehlen Sie, um ein noch mehr service-orientiertes Unternehmen zu werden?

Die Werte Ihrer 2. Umfrage im Jahr darauf:

Sommer

Promotoren	20%
Neutrale	60%
Kritiker	20%

Herbst

Promotoren	30%
Neutrale	50%
Kritiker	20%

Berechnen Sie den NPS und diskutieren Sie Ihre Ergebnisse kritisch!

Was sagt ein positives Ergebnis aus? Ist ein positives Ergebnis gut zu bewerten?

Was empfehlen Sie, um ein noch mehr service-orientiertes Unternehmen zu werden?

Net Promotor Score (NPS)

Das Hochbau-Unternehmen hat zwei NPS-Umfragen gestartet, eine im Sommer und eine im Herbst. Sie arbeiten in der service-nahen Controlling Abteilung und sollen die Ergebnisse miteinander vergleichen.

Die Werte Ihrer 1. Umfrage:

Sommer

Promotoren	10%
Neutrale	70%
Kritiker	20%
NPS	-10%

Herbst

Promotoren	10%
Neutrale	60%
Kritiker	30%
NPS	-20%

Berechnen Sie den NPS und diskutieren Sie Ihre Ergebnisse kritisch!

Was sagt ein negatives Ergebnis aus? Ist ein negatives Ergebnis schlecht zu bewerten?

Was empfehlen Sie, um ein noch mehr service-orientiertes Unternehmen zu werden?

Die Werte Ihrer 2. Umfrage im Jahr darauf:

Sommer

Promotoren	20%
Neutrale	60%
Kritiker	20%
NPS	0%

Herbst

Promotoren	30%
Neutrale	50%
Kritiker	20%
NPS	+10%

Berechnen Sie den NPS und diskutieren Sie Ihre Ergebnisse kritisch!

Was sagt ein positives Ergebnis aus? Ist ein positives Ergebnis gut zu bewerten?

Was empfehlen Sie, um ein noch mehr service-orientiertes Unternehmen zu werden?

Net Promotor Score (NPS)

Positive Aspekte einer Net-Promotor-Score-Analyse

+



Kritische Aspekte einer Net-Promotor-Score-Analyse

-



Net Promotor Score (NPS)

Erhebung am _____ mit n= _____ zum Thema _____ in _____.

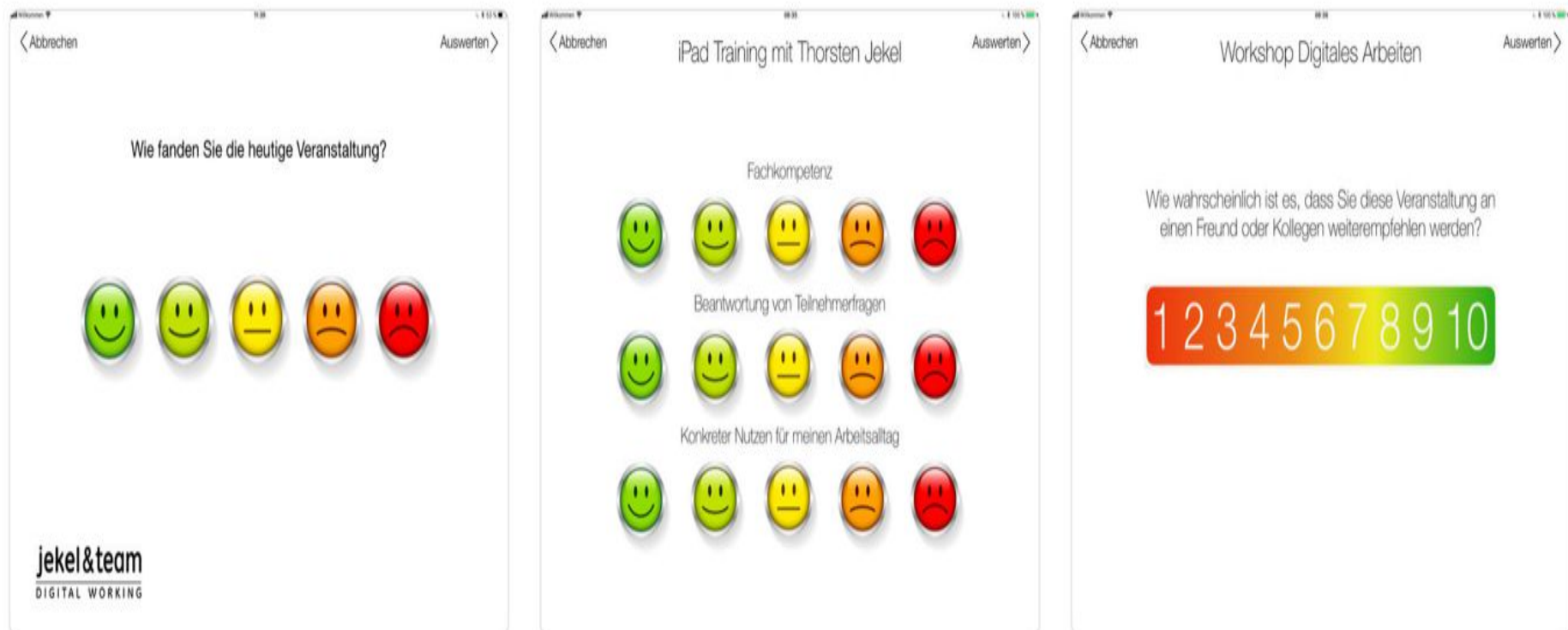
1. Bewerten Sie bitte auf einer Skala von 0 für gar nicht bis 10 bis sehr, wie Sie das Produkt / die Dienstleistung xxx Ihren Geschäftspartner weiterempfehlen werden! Bitte kreisen Sie den gewählten Wert ein.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Das hat mir sehr gut gefallen:

3. Um nächstes Mal 1 Einheit mehr zu geben, also z. B. anstelle einer 9 eine 10, müsste sich Folgendes ändern:

Net Promotor Score (NPS)



Quelle: Jekel (2018), eigene Screenshots, iPad MyFeedback App.
MyFeedback-App, Link: <https://itunes.apple.com/de/app/myfeedback/id1277109320?mt=8>, zuletzt abgerufen am 29.05.2018.

Inhalt per Kanban-Board

To Do	In Arbeit	Erledigt	Transfersicherung
Chancen-Risiko-Controlling Prüfen: Risiko-Controlling-Prozess Berichterstattung: Notationskonzept Prüfen: Projekt-Controlling-Prozess Controlling Kommunikation Prüfen: Berichterstattungsprozess Balanced Scorecard Balanced Scorecard-Fallstudie Personas + Lean Canvas Design Thinking Ausblick Transfersicherung	Net Promotor Score	Co. Grundlagen Co. Zukunft Prüfen: Aufgabenstellung u. Berechtigungskonzept Kennzahlen Kralicek Quick-Test Controlling-Planungstools Prüfen: Budgetierungsprozesse Kennzahlen: Klass. Bilanzanalyse Kennzahlen: Relevanz und Anzahl Prüfen: Kennzahlen-Auswahlprozesse Ergebnisquellenanalyse nach §275 HGB Cashflow-Rechnungen Zielkostenrechnung	

Inhalt per Kanban-Board

To Do	In Arbeit	Erledigt	Transfersicherung
Chancen-Risiko-Controlling Berichterstattung: Notationskonzept Controlling Kommunikation Balanced Scorecard Personas + Lean Canvas Design Thinking Ausblick		Co. Grundlagen Co. Zukunft Kennzahlen Kralicek Quick-Test Controlling-Planungstools Kennzahlen: Klass. Bilanzanalyse Kennzahlen: Relevanz und Anzahl Ergebnisquellen-analyse nach §275 HGB Cashflow-Rechnungen Zielkostenrechnung Net Promotor Score	Prüfen: Risiko-Controlling-Prozess Prüfen: Projekt-Controlling-Prozess Prüfen: Berichterstattungsprozess Balanced Scorecard-Fallstudie Prüfen: Aufgabenstellung u. Berechtigungskonzept Prüfen: Budgetierungsprozesse Prüfen: Kennzahlen-Auswahlprozesse