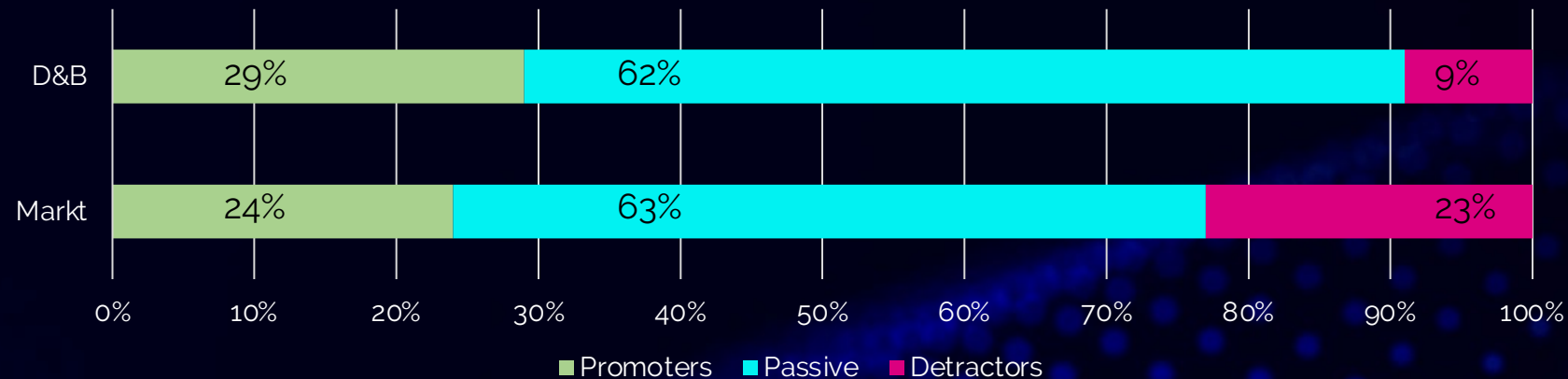


SAMENVATTING
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
2022

NPS (Net Promoter Score)

Met een NPS van **+20** scoort D&B boven de markt / concurrentie.

Hoe waarschijnlijk is het dat u D&B zou aanbevelen bij relaties?



Berekening

De NPS methode neemt de score van de passives (8 en 7) niet mee in de berekening. Dat komt omdat deze opdrachtgevers niet specifiek ontevreden of tevreden zijn.

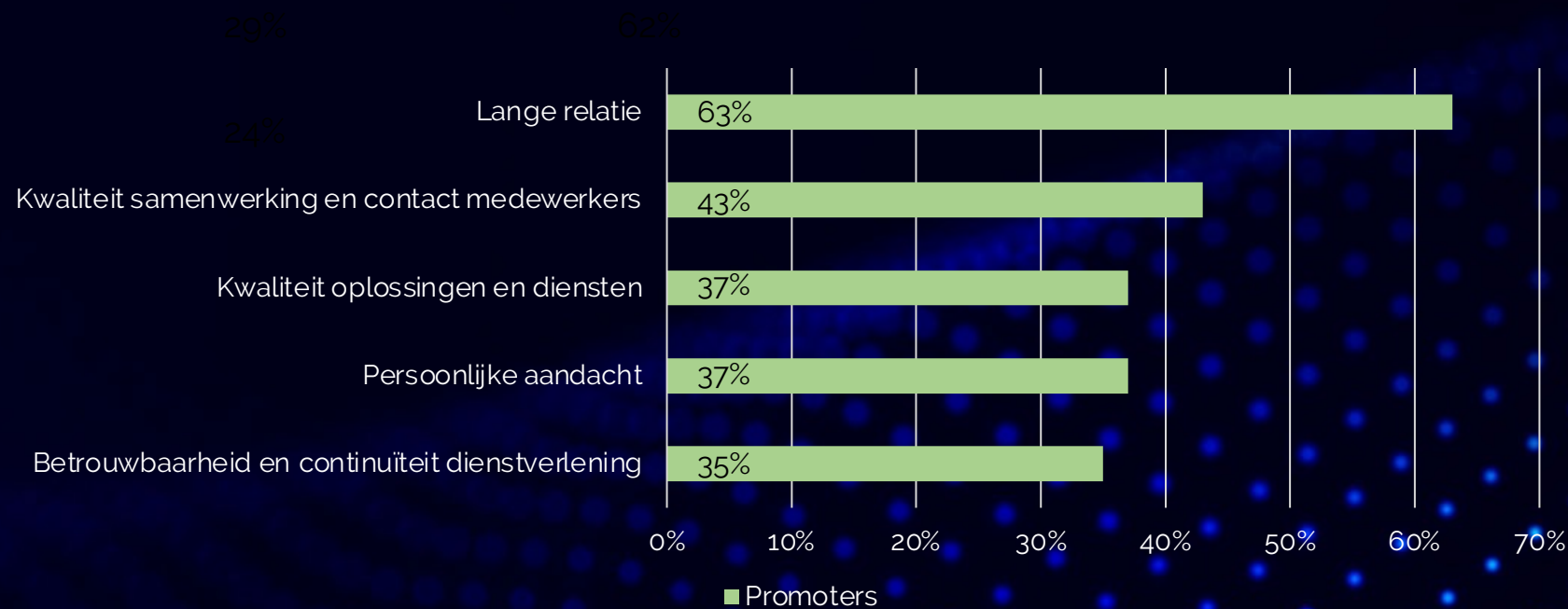
De detractors (0-6) worden afgetrokken van de promoters (9 en 10). Dat aantal wordt gedeeld door het aantal totale reacties en vermenigvuldigd met 100. De NPS score kan dus maximaal -100 of +100 zijn.

Slecht presterende facilitaire bedrijven scoren onder 0. Gemiddelde, inwisselbare bedrijven scoren tussen 0 en 10. In de range +15 tot +30 bevinden zich de goed presterende bedrijven. +30 / +50 is zeer goed. Meer dan +50 is exceptioneel.

DRIJFVEREN

De belangrijkste reden dat klanten zaken doen met D&B is vanwege de lange relatie. Ook de kwaliteit van de samenwerking en de oplossingen speelt een rol.

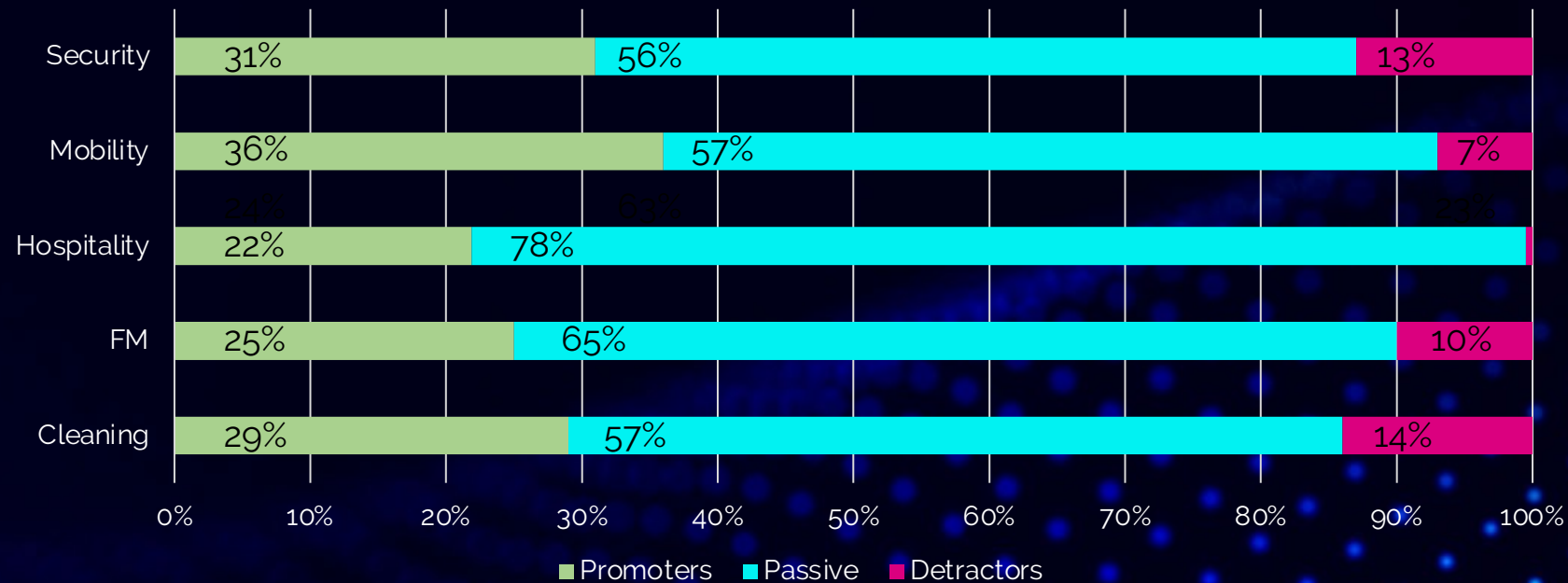
Wat zijn de belangrijkste redenen dat u zaken doet met D&B?



NPS PER LABEL

De NPS scores van de verschillende labels liggen op een vergelijkbaar niveau.

Hoe waarschijnlijk is het dat u D&B zou aanbevelen bij relaties?



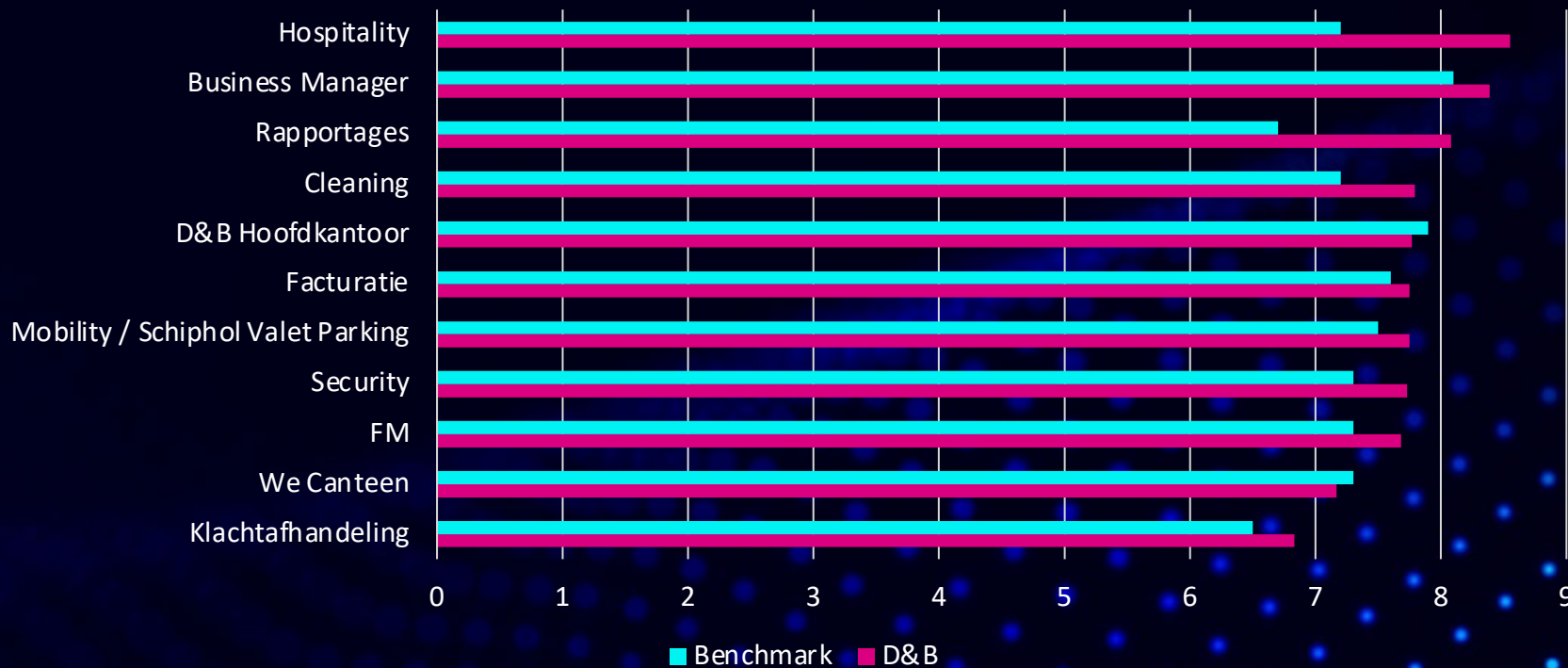
Berekening

We Canteen heeft een te lage respons en kan daarom niet separaat worden beoordeeld met een NPS score.

TEVREDENHEID D&B vs. MARKT / CONCURRENTIE

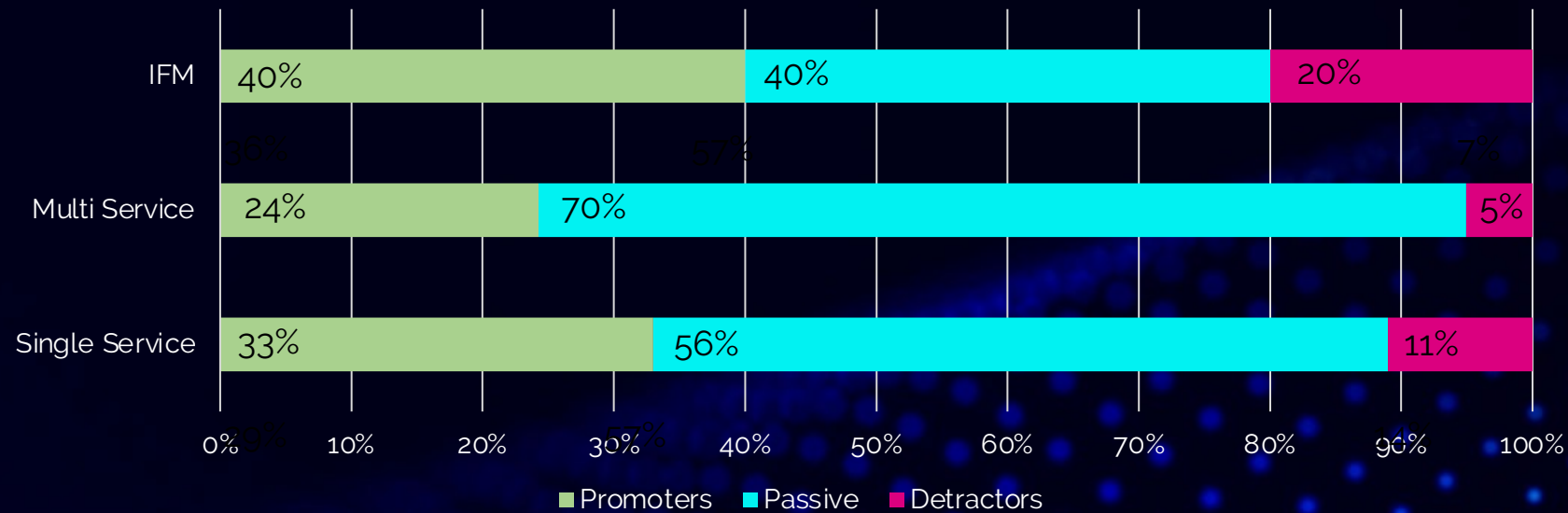
D&B scoort op bijna alle aspecten hoger dan de benchmark (BM)

Gemiddeld scoort D&B een **7,9**.
Niet slecht voor een eerste KTO.



NPS PER OVEREENKOMST

Hoe waarschijnlijk is het dat u D&B zou aanbevelen bij relaties?



Toelichting

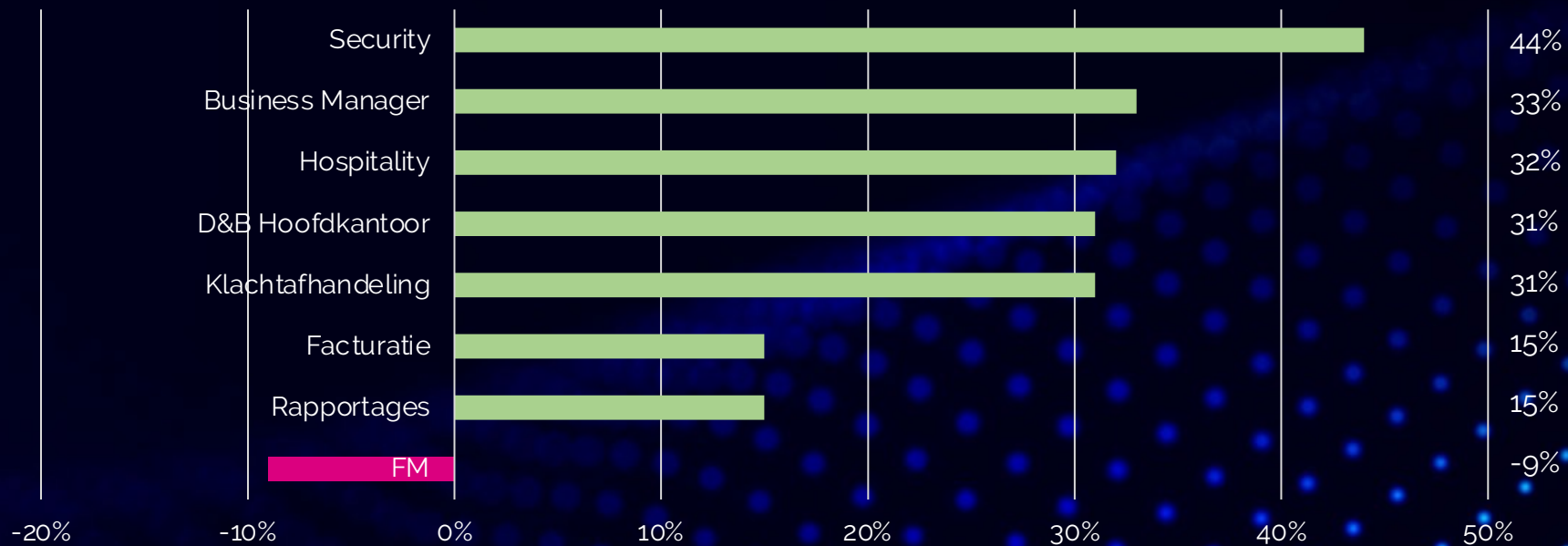
IFM: facility management en 2 of meer D&B services bij 1 opdrachtgever

Multi services: 2 of meer D&B services bij 1 opdrachtgever

Single services: 1 D&B service bij 1 opdrachtgever

ONDSCHIEDEND VERMOGEN

Security, Hospitality en de Business Managers zijn sterk onderscheidend t.o.v. de concurrentie.



Antwoordschaal

<10% is geen onderscheidend vermogen

10% - 20% = gemiddeld competitief

> 20% = onderscheidend vermogen