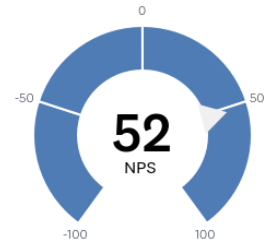


Resultat av kundnöjdhetsundersökning

Hur nöjd du och andra målerier är med oss kan mätas på många sätt. Vi på Caparol mäter det i Net Promoter Score eller NPS – allt för att hela tiden förbättra oss och tillsammans med dig skapa ännu fler nöjda kunder.



I mars genomförde vi på Caparol en NPS på er proffskunder och ni fick besvara frågan "Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera Caparol till en vän eller kollega?"

NPS-frågan besvarades på en skala från 0 till 10 och skalan delades sedan in i tre grupper:

- Kritiker (svaret 0-6)
- Passivt nöjda (svaret 7-8)
- Ambassadörer (svaret 9-10)

Resultatet från undersökningen fick en NPS på 52 och talet får du fram genom formeln $NPS = \text{Ambassadörer (\%)} - \text{Kritiker (\%)}$.

Tack till alla er som tog er tid och berättade för oss om vad vi är bra på och vad vi kan bli bättre på.

Ni tycker att vi på Caparol har produkter med kvalitet, bra service i butik, att våra säljare och personal är kunniga, och uppskattar tillgång till våra sprutverkstäder, men ni önskar också få mer kunskap om våra produkter och hur de används. Vilket du kommer att se ett utökat fokus i höst.

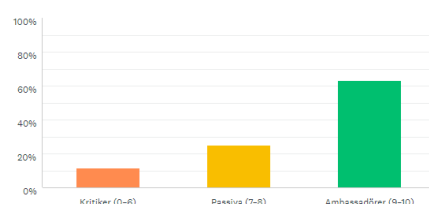
Vi på Caparol kommer att fortsätta vårt arbete med utvecklingen av produkter som ska vara ett självklart val för proffs och som gör ert arbete effektivt och bra för både dig och miljön. Vår butikspersonal och säljare arbetar kontinuerligt med att förbättra sina produktkunskaper och service.

För att du ska bli ännu tryggare med våra produkter och för att få möjlighet att öka din business kommer Caparol att erbjuda dig en certifiering som Färgexpert.

Detta innebär att du under juli-september fotograferar och/eller filmar jobb som du har gjort och som vi hjälper dig att spara i en bildbank. Bekvämt och enkelt hjälper vi dig att skapa en egen portfolio som kan visas upp för nya kunder och så klart följer vi GDPR. Utbildningen startar i oktober (digitalt) och i februari sker certifieringen. Är du intresserad och vill bli certifierad anmäler du detta till annika.karlsson@caparol.se så snart som möjligt.

Den feedback vi får av er är värdefull och gör oss till en bättre samarbetspartner och tillsammans tar den oss framåt.

Med vänlig hälsning
Fredrik Nilsson
Försäljningschef



KRITIKER (0-6)	PASSIVA (7-8)	AMBASSADÖRER (9-10)	NET PROMOTER® SCORE
11,54%	25,00%	63,46%	52
6	13	33	