**Klienci chętnie polecają markę Nocowanie.pl. Wysoki wskaźnik NPS**

**Firma Nocowanie.pl w listopadzie bieżącego roku przeprowadziła badanie sprawdzające stopień zadowolenia swoich klientów oraz zbierające ich opinie i recenzje na temat produktów i usług spółki.**

Badanie umożliwiło także identyfikację mocnych i słabych stron świadczonych usług. Poniżej zaprezentowane zostały najważniejsze wyniki oraz wskaźniki.

W badaniu wzięło udział **1441** aktywnych klientów firmy [Nocowanie.pl](https://www.nocowanie.pl/) z całego kraju.

**Wskaźnik Net Promoter Score (NPS) marki Nocowanie.pl wynosi 38.**

Badanie pozwala poznać lojalność klientów i ich gotowość do polecania produktów i usług [Nocowanie.pl](https://www.nocowanie.pl/) innym osobom. Wskaźnik NPS obrazuje ogólny poziom zadowolenia klienta i przyjmuje wartości od -100 do 100. W branży usług internetowych od kilku lat obserwowany jest spadek wskaźnika NPS, który oscyluje w granicach 20 punktów.

Pytanie stosowane do obliczania wskaźnika NPS to: ***Jak bardzo prawdopodobne jest, że polecisz markę Nocowanie.pl swojemu znajomemu? Oceń to prawdopodobieństwo na skali 0-10*** *( 0 – zdecydowanie nie polecam , 10 – zdecydowanie polecam).*

Aby zmierzyć wartość wskaźnika NPS, należy zadać powyższe pytanie wybranej grupie klientów. Konsumenci, którzy przyznali marce **9** lub **10** punktów są jej **Promotorami** (Promoters). Obojętni (Passive) to grupa osób, która udzieliła odpowiedzi 7-8, a Krytycy marki (Detractors) to oceniający markę na 0-6 punktów.

W pytaniu badającym wskaźnik NPS firmy [Nocowanie.pl](https://www.nocowanie.pl/) za rok 2017 **58%** respondentów przyznało 9 lub 10 punktów na 10 możliwych. Niewątpliwie świadczy to o znakomitej opinii klientów na temat produktów i usług [Nocowanie.pl](https://www.nocowanie.pl/). Średnia ocen z tego pytania wynosiła **8,12.**

Poniższa infografika pomaga zrozumieć, co stoi za dynamicznym wzrostem zadowolenia klientów Nocowanie.pl.