

نمونه سؤال استاندارد برای پرسشنامه NPS

برای اینکه به نتیجه مطلوبی از بازخوردهای پرسشنامه NPS برسید، باید سؤالات هدفمندی طراحی کنید. در ادامه به ۲۰ سؤال نمونه اشاره خواهیم کرد تا بیشتر با سبک سؤالات پرسشنامه NPS آشنا شوید.

نمونه سؤالات بخش امتیازدهی (سوال کمی) پرسشنامه NPS

یکی از این سوال‌ها را از مشتری بپرسید و از او بخواهید از ۰ تا ۱۰ به شما امتیاز بدهد.

۰ = اصلا معرفی نمی‌کنم / ۱۰ = حتما معرفی می‌کنم

- تا چه اندازه ممکن است که این محصول/خدمت را به دوستان یا همکارانتان معرفی کنید؟
- برند ما را چقدر شایسته معرفی به دیگران می‌دانید؟
- اگر یکی از دوستان یا همکارانتان به خدماتی مشابه نیاز داشته باشد، چقدر احتمال دارد که ما را توصیه کنید؟
- چقدر ممکن است که برند ما را به خانواده یا دوستان خود معرفی کنید؟
- چقدر احتمال دارد که برند ما را به‌عنوان اولین گزینه به دیگران پیشنهاد دهید؟
- در مقایسه با دیگر برندها، چقدر احتمال دارد که ما را به دیگران توصیه کنید؟
- چقدر احتمال دارد که تجربه خرید خود از ما را با دیگران به اشتراک بگذارید؟
- شانس انتخاب محصولات/خدمات ما نسبت به رقبا چقدر است؟
- فکر می‌کنید برند ما چقدر ارزش معرفی به دیگران را دارد؟
- تا چه حد محصولات یا خدمات ما، انتظارات شما را برآورده کرده‌اند و شما را به معرفی ما ترغیب کرده‌اند؟

نمونه سؤالات باز (سوال‌های کیفی) در پرسشنامه NPS

با سوال‌های زیر، می‌توانید بفهمید مشتری‌ها چرا در بخش قبل امتیاز بالا یا پایینی به شما داده‌اند.

😊 سؤالات مخصوص مروجان (امتیاز ۹ و ۱۰)

- چه چیزی باعث شد که به برند ما امتیاز بالایی بدهید؟
- چه ویژگی‌هایی از محصولات/خدمات ما را بیشتر دوست دارید؟
- چه عاملی شما را ترغیب می‌کند که برند ما را به دیگران پیشنهاد دهید؟
- به نظر شما چه چیزی برند ما را از رقبا متمایز می‌کند؟

- اگر بخواهید یک ویژگی مثبت از خدمات ما به دیگران بگویید، آن چیست؟
- چه چیزی شما را به خرید مجدد از ما ترغیب می‌کند؟
- تا به حال برند ما را به کسی معرفی کرده‌اید؟ چرا؟

😊 سوالات مخصوص منفعل‌ها (امتیاز ۷ و ۸)

با توجه به امتیاری که این گروه داده‌اند، می‌توان گفت که نه کاملاً راضی هستند و نه کاملاً ناراضی. بنابراین هدف از سؤالاتی که از این گروه پرسیده می‌شود، باید شناسایی عواملی باشد که باعث ایجاد تردید در آن‌ها شده است.

- چه چیزی باعث شد که این امتیاز را به ما بدهید؟
- آیا دوست دارید ما را به دیگران معرفی کنید؟ چرا؟
- چه چیزی در محصولات یا خدمات ما کمتر از انتظارات شما بوده است؟
- آیا خدمات ما انتظارات شما را برآورده کرده است؟ اگر نه، چرا؟
- چه عواملی باعث می‌شود که همچنان مشتری ما باقی بمانید؟

🙄 سوالات مخصوص بدگویان (امتیاز ۰ تا ۶)

یا توجه به اینکه این مشتریان تجربه خوبی نداشته‌اند، سؤالاتی باید از آن‌ها پرسید که باعث شناسایی مشکلات شود.

- چه چیزی باعث نارضایتی شما از برند ما شده است؟
- چه عاملی باعث شد که به برند ما امتیاز پایینی بدهید؟
- در کدام بخش از فرایند خرید دچار مشکل شدید؟
- چه چیزی شما را از استفاده مجدد از خدمات ما منصرف می‌کند؟
- چه تغییراتی شما را به خرید دوباره از ما ترغیب می‌کند؟
- آیا در فرآیند خرید یا دریافت خدمات با مشکلی مواجه شدید؟ لطفاً توضیح دهید.
- به نظر شما بزرگ‌ترین ضعف برند ما چیست؟
- آیا پیشنهادی برای رفع مشکلات فعلی دارید؟