

En av DMRs tre kjerneverdier er, at hos oss er kunden alltid i sentrum og utgangspunktet for vårt arbeid. Derfor arbeider vi målrettet for å oppnå en høy kundetilfredshet, slik at vi på den måten kan bli våre kunders foretrukne samarbeidspartner. Dette er en integrert del av vårt ISO 9001:2015 sertifiserte kvalitetssystem.

Vi vurderer kundetilfredsheten ut ifra fem sentrale spørsmål som kundene bedømmer ut fra en karakterskala fra 0 til 10. Ut ifra disse dataene beregnes en NPS-verdi (Net Promoter Score), som er en systematisk og standardisert måte å vurdere og sammenligne kundetilfredshet blant bedrifter. Generelt oppfattes en NPS fra -100 til 0 som dårlig, 0 til 50 som god og over 50 som fremragende. De beregnede NPS-verdiene for DMR fra 2020 er vist nedenfor.

De fem spørsmål i kundeundersøkelsen	2020 NPS – total	Tilfredse og meget tilfredse kunder, 2020
Kvaliteten av utført arbeid	57	98 %
Pris og overholdelse av budsjett	42	72 %
Leveringstid og overholdelse av tidsplan	56	96 %
Prosjektledelse og kommunikasjon	57	96 %
Samlet opplevelse ift. dine forventninger	55	98 %

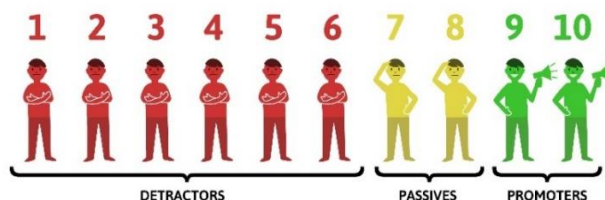
Vi har videre spurt våre kunder om de kan/vil anbefale DMR til andre.

Undersøkelse fra 2020 viser at 98% av de deltagende kunder kan, og i mange tilfeller allerede har, anbefalt DMR til sitt eget nettverk.

Vi er beæret over dette resultatet, men samtidig bevisst på at denne tilliten forplikter. Ved undersøkelsen har kunder samtidig mulighet for å avtale en samtale om hvordan vi i fellesskap kan skape merverdi for kunden.

Årets resultat fra kundetilfredshetsundersøkelsen vil, tradisjonen tro, sammen med kundenes konkrete forslag til forbedringer, bli brukt som inspirasjon og motivasjon til å fastslå og gjerne forbedre vår rådgivning og samarbeid med våre kunder fremover.

Net Promoter Score



$$\text{DMR NPS} = \% \text{ (PROMOTERS)} - \% \text{ (DETRACTORS)}$$

