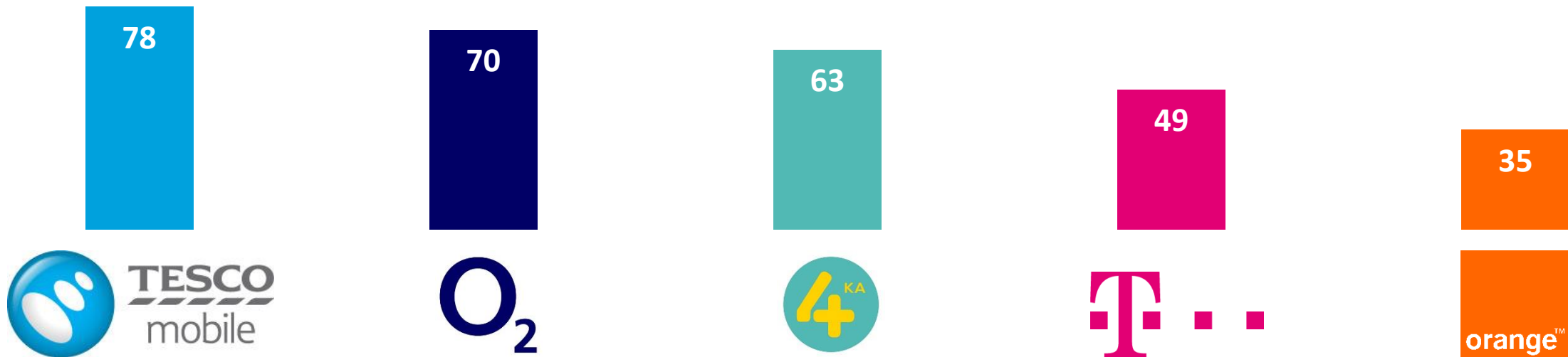


NPS August 2019

Tesco mobile je dlhodobo najodporúčanejším operátorom



Zdroj: Ipsos CSI, prieskum realizovaný v období 1. 3. až 28. 8. 2019 na vzorke n=1739 respondentov, ktorí využívajú predplatenú kartu od mobilného operátora; Do kontinuálneho CSI prieskumu boli zaradení zákazníci nasledujúcich mobilných operátorov pôsobiacich na Slovenskom trhu: O2, Tesco mobile, 4ka, Orange, Telekom

Net Promoter Score (NPS) je nástroj, ktorý meria ochotu zákazníkov odporučiť využívané produkty a služby. V rámci telekomunikačného sektoru slúži na identifikáciu rozdielov medzi jednotlivými značkami, ako aj na zistenie vnímania značiek z dlhodobého hľadiska.

NPS sa vypočítava na základe otázky „Odporučili by ste svojim známym operátora...?“ a meria sa pomocou škály od 0 = určite nie do 10 = určite áno. Hodnota NPS sa skladá z počtu „promotérov“ (respondentov, ktorí uviedli hodnoty 10 a 9), od ktorého je odpočítaný počet „detraktorov“ (respondentov, ktorí uviedli hodnoty 6 a menej) a môže tak dosiahnuť hodnotu medzi -100 a 100.