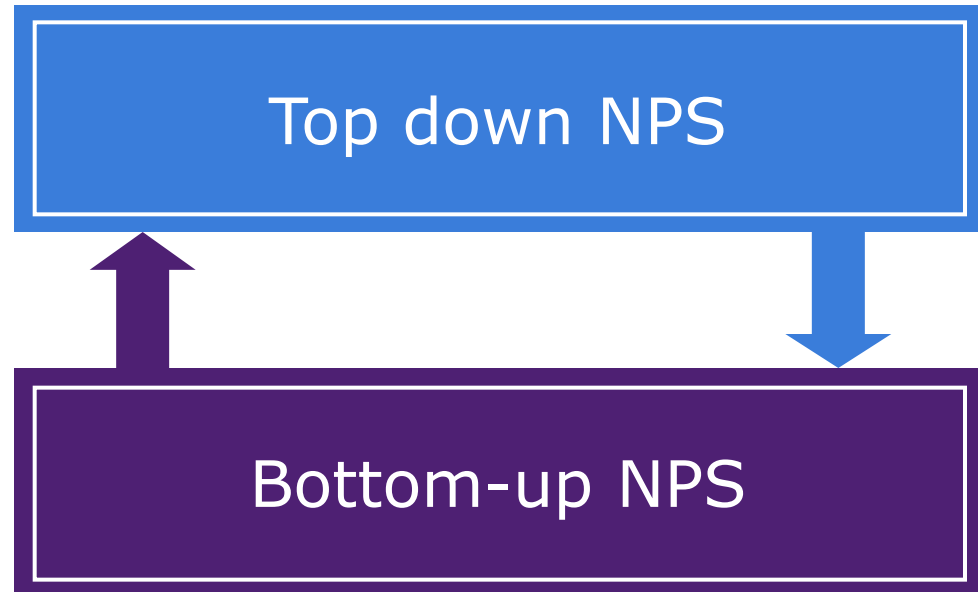
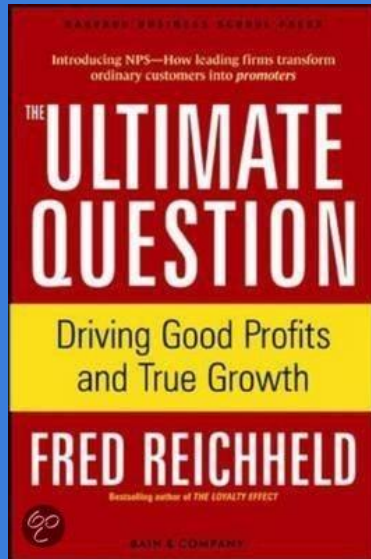


# Hoe krijg je NPS echt op de kaart?!

Babs Asselbergs - Blauw Research  
Saskia Goedhart - ASR Nederland

# One number?



Centrale vraag:

**Hoe zet je een NPS-programma op?**

1. Ambitie
2. Structuur programma
3. Marktonderzoek
4. Draagvlak
5. Weerstand
6. Wat hebben wij geleerd

Van wie wil je het antwoord horen? Aan jullie de keuze!



deelnemers



de expert



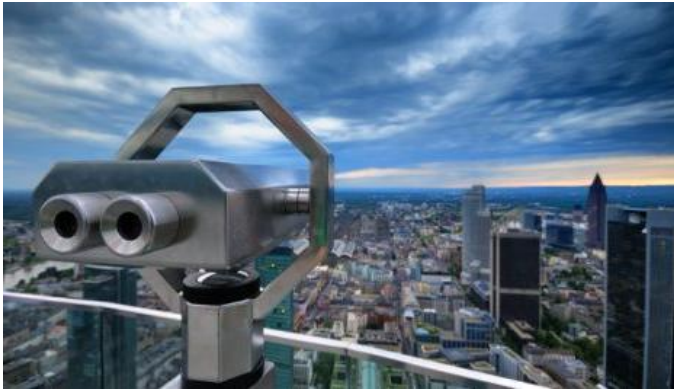
de ASR-praktijk

Centrale vraag:

**Hoe zet je een NPS-programma op?**

1. **Ambitie**
2. Structuur programma
3. Marktonderzoek
4. Draagvlak
5. Weerstand
6. Wat hebben wij geleerd

# De ambitie



Visie



Wat wil je bereiken?



Route

Centrale vraag:

**Hoe zet je een NPS-programma op?**

1. Ambitie
2. **Structuur programma**
3. Marktonderzoek
4. Draagvlak
5. Weerstand
6. Wat hebben wij geleerd

# Het onderzoekshuis



# Aanvullend verkennend en verdiepend onderzoek nodig

**Kwalitatieve verkenning**  
over hoe werkt aanbevelen  
in jouw sector



**Kwalitatief vooronderzoek** op benefit en experience drivers

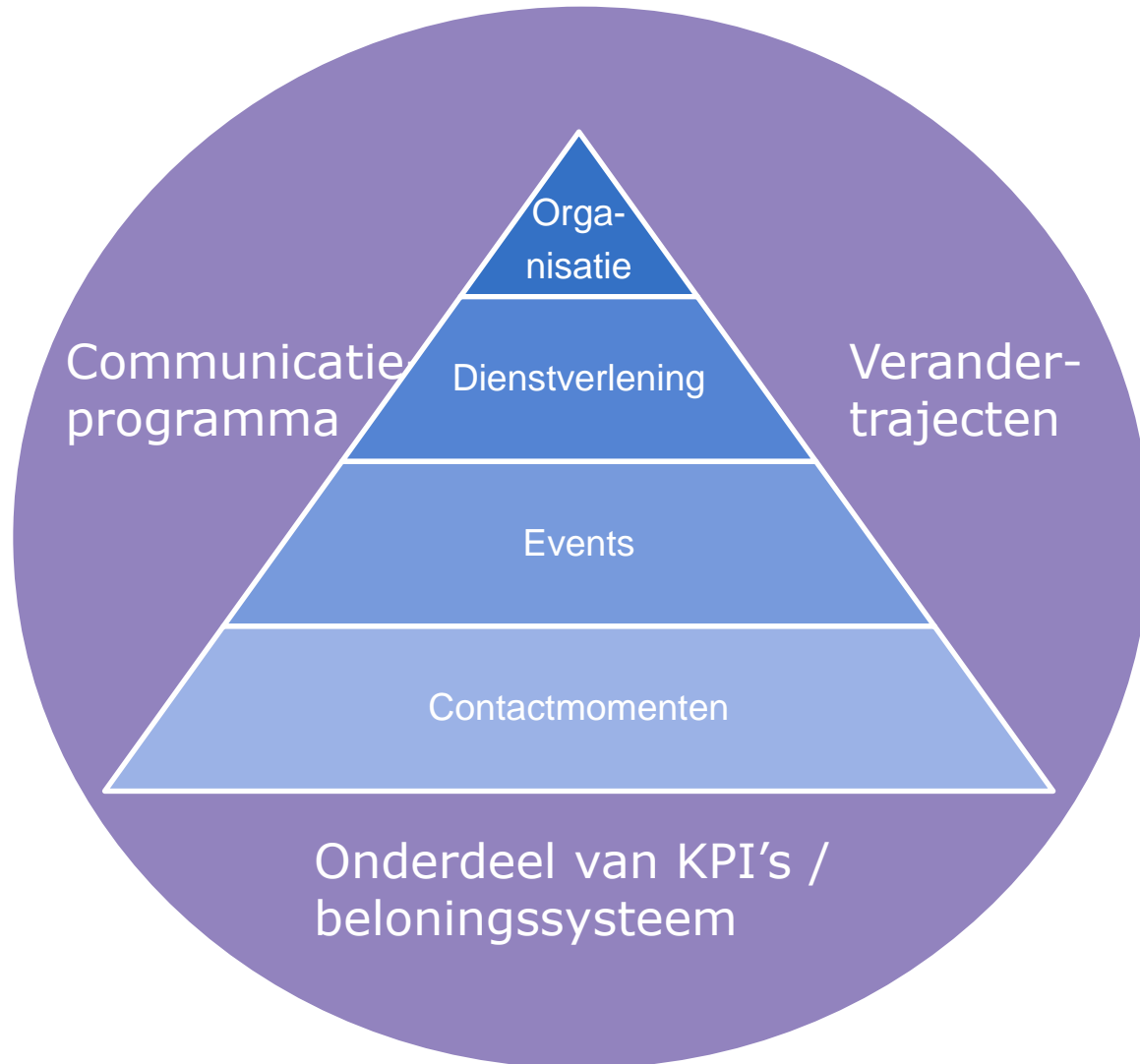
**Analyse**  
'benefit drivers' bedrijf

**Analyse**  
'experience drivers'

**Diepteonderzoek** op processen/klantreis

**Verdiepingsonderzoek** op drivers en contactmomenten

# Draagvlak creëren voor NPS



Centrale vraag:

**Hoe zet je een NPS-programma op?**

1. Ambitie
2. Structuur programma
3. **Marktonderzoek**
4. Draagvlak
5. Weerstand
6. Wat hebben wij geleerd

# De juiste vraag ...op het juiste moment



Doelgroep



Vragenlijst



Moment

Centrale vraag:

**Hoe zet je een NPS-programma op?**

1. Ambitie
2. Structuur programma
3. Marktonderzoek
4. **Draagvlak**
5. Weerstand
6. Wat hebben wij geleerd

# Hoe alle neuzen in één richting te krijgen



Motiveer medewerkers



Laat de klant aan het woord



Beloning



Betrouwbare en consistente metingen



Eenvoud



Verdieping

# Weerstand in de organisatie



In Nederland  
is alles anders



Nieuw is eng



**BIG BROTHER**



**IS WATCHING  
YOU**

Ik word  
gecontroleerd  
en erop  
'afgerekend'

# Case Elion: getting the right message from the wrong direction



# Weerstand in de praktijk



Centrale vraag:

**Hoe zet je een NPS-programma op?**

1. Ambitie
2. Structuur programma
3. Marktonderzoek
4. Draagvlak
5. Weerstand
6. **Wat hebben wij geleerd**

## Wat wijzelf hebben geleerd van NPS ...

- NPS is een verandertraject
  - Goede bedrijfs/marktonderzoeker nodig, maar ook goede veranderaars (dat zijn niet noodzakelijkerwijs dezelfde personen)
  - Inzicht in hoe veranderingen gaan, helpt de bedrijfsonderzoeker effectiever te zijn
  - Veranderingen heb tijd nodig, gebruik die tijd
- Eén klant kan soms meer bereiken, dan een onderzoek
- Creer ruimte om te mogen leren
- Begin...

