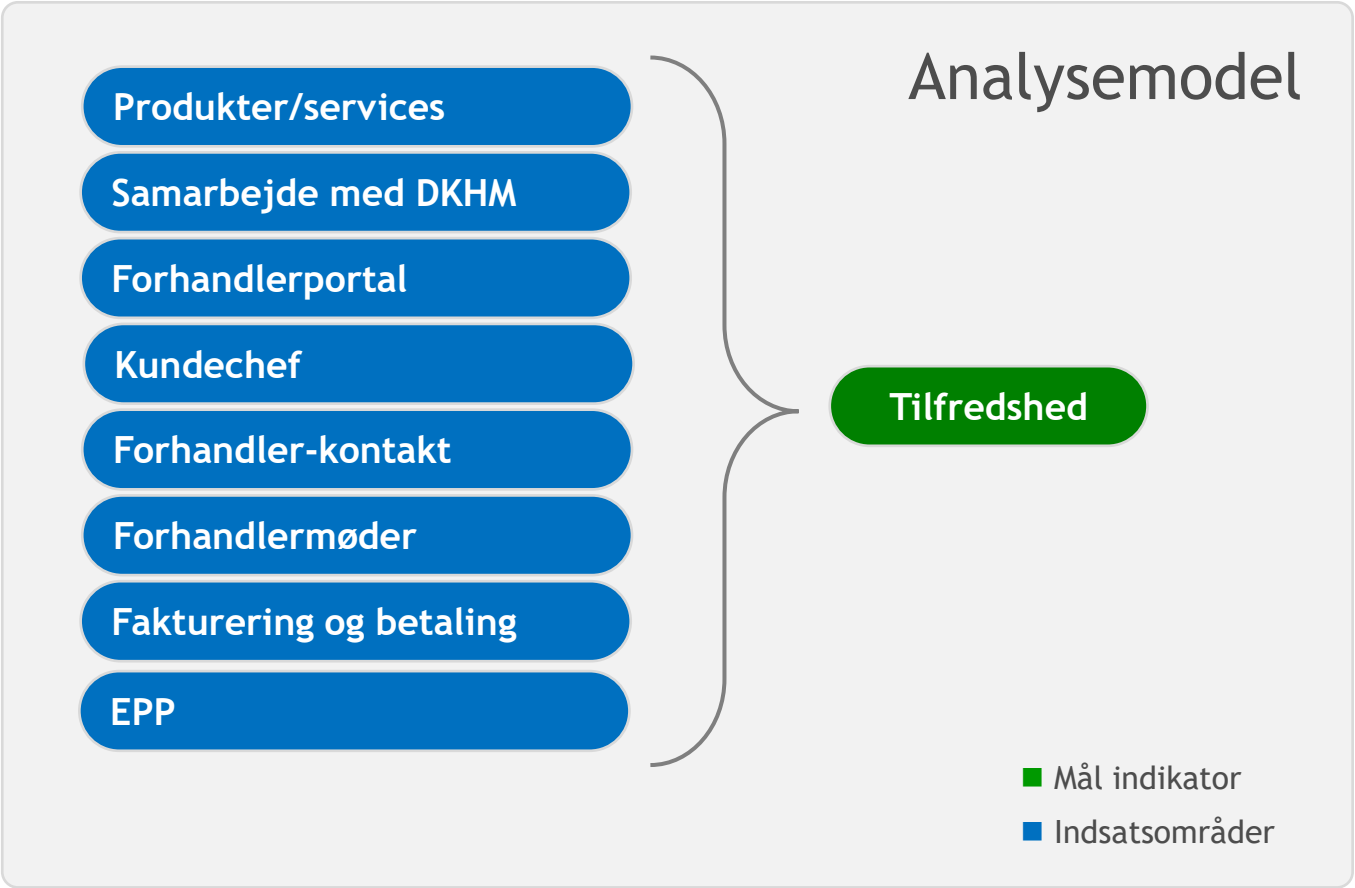
relationmonitor

.dk hostmaster

Kundemåling forhandlere 2021

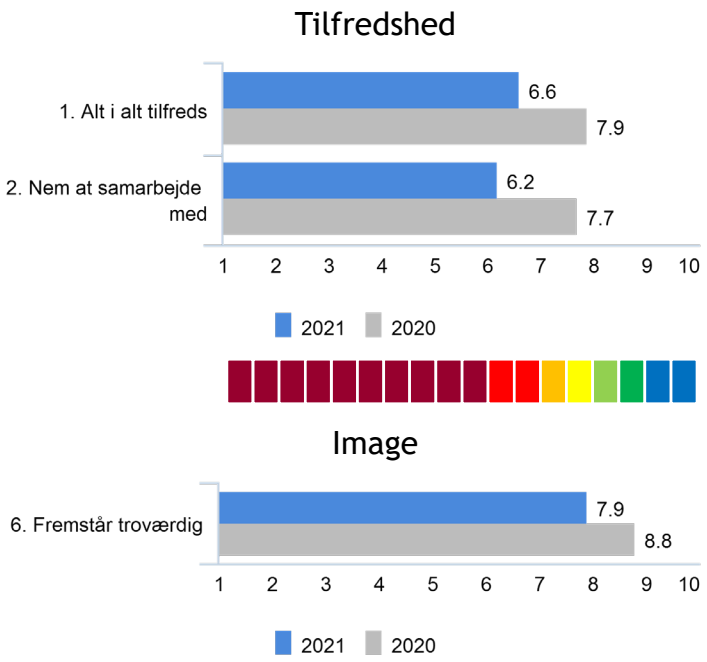
	Forhandlermåling 2021
Deltagere	143 inviterede 38 svar 27%
Dataindsamling	6. april – 29. april
Forklaringsgrad	92%

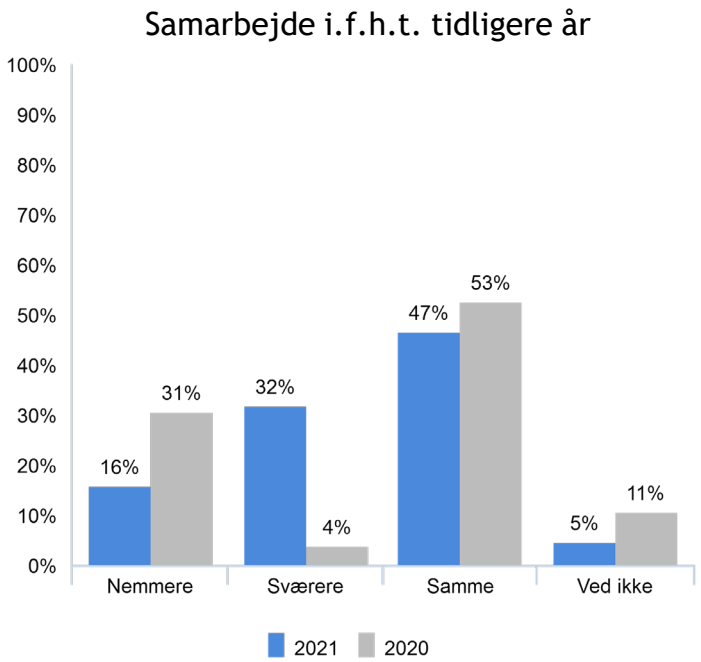
- Svarprocent lidt lavere end i 2020 (30%)
- Fortsat rigtig god forklaringsgrad – skal gerne være over 60% (siger noget om, hvor godt spørgeskemaet forklarer tilfredsheden)

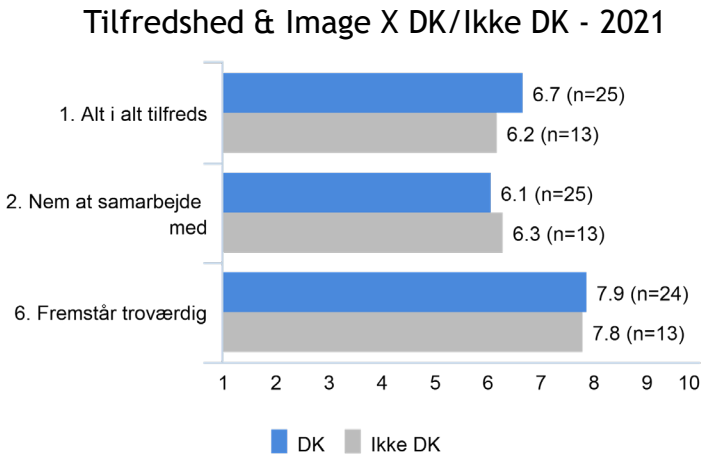

Analysemodel
Produkter/services
Samarbejde med DKHM
Forhandlerportal
Kundechef
Forhandler-kontakt
Forhandlermøder
Fakturering og betaling
EPP
Tilfredshed
Mål indikator
Indsatsområder

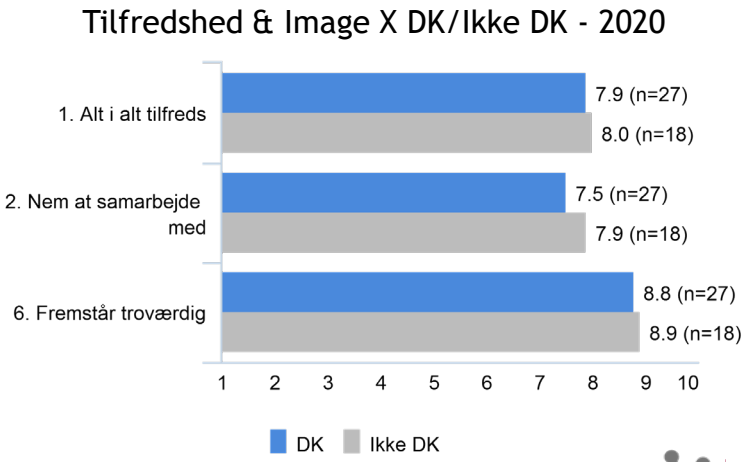
Målindikatorer

- Tenderer til tilbagegang i tilfredshed og image
- 32% angiver at samarbejdet er blevet sværere i forhold til tidligere år
- NB: Forskelle i gennemsnit på over 1,7 er statistisk signifikante







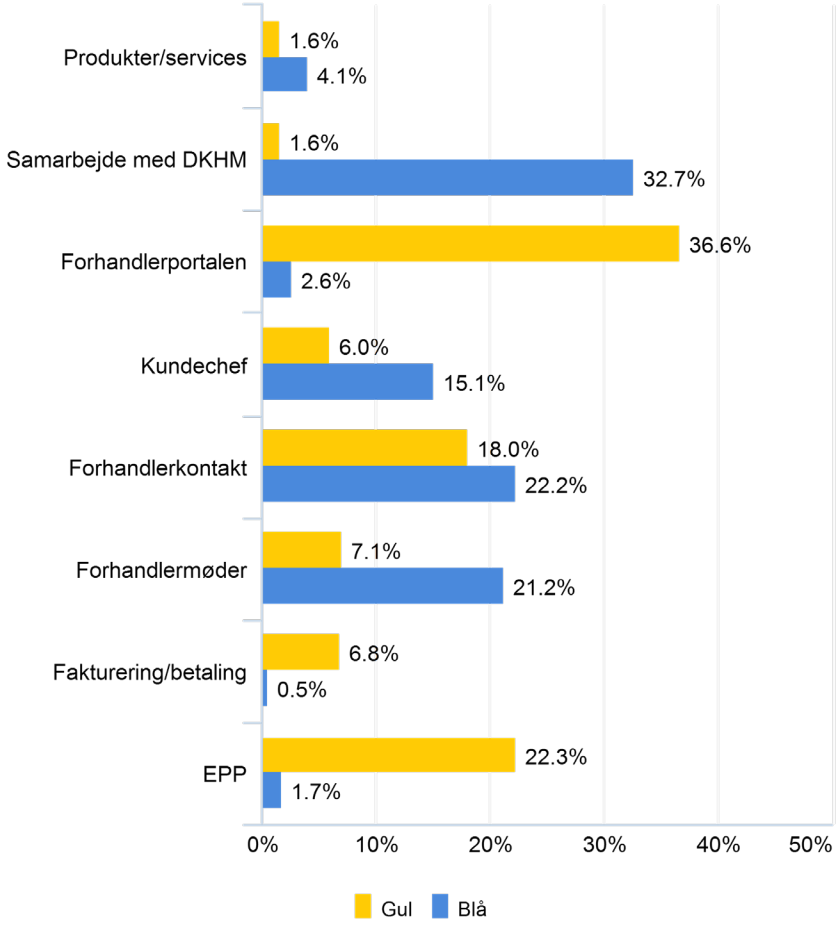


Effektprofiler

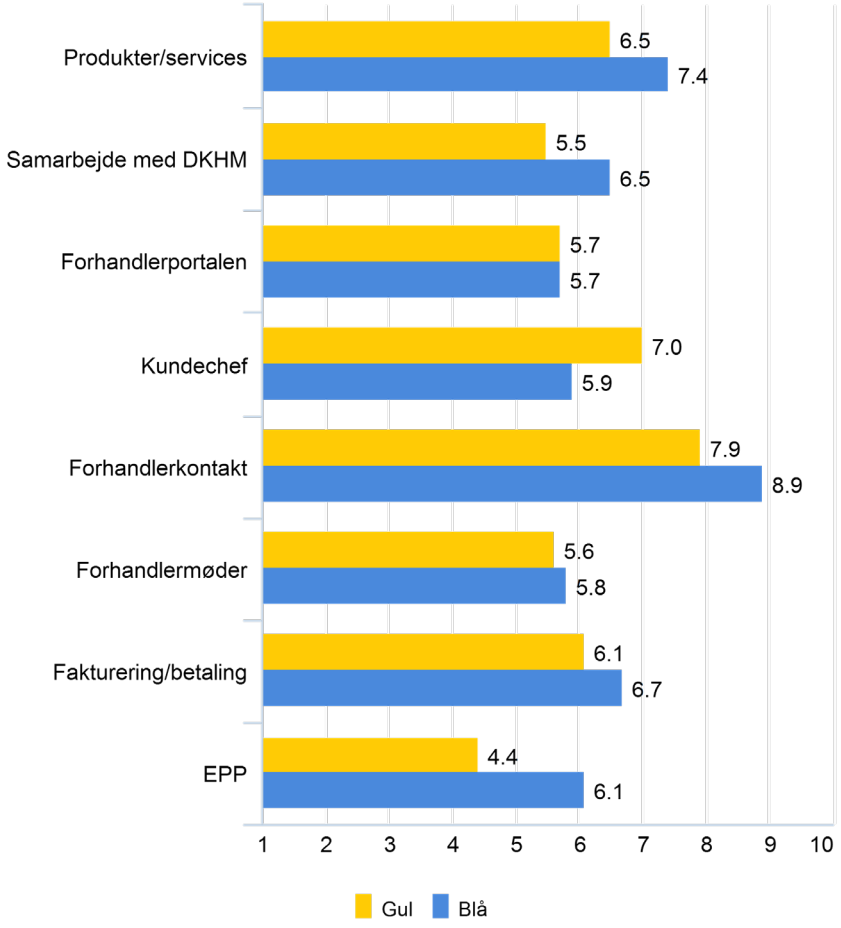
Med effektmodellen kan forhandlerne indeles i nogle primære effektprofiler afhængig af hvilke forhold, som er vigtige for dem.

Neden for til venstre kan du se de 2 effektprofiler benævnt "Gule" (16 forhandlere) og "Blå" (22 forhandlere) og deres karakteristika i.f.h.t. indsatsområderne. Til højre fremgår de 2 profilers vurdering af indsatsområderne.

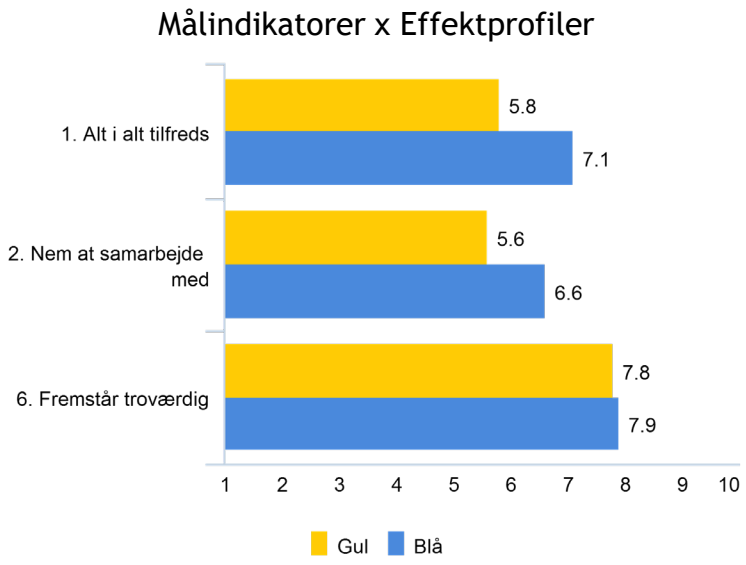
Effekt på loyalitet (i %) x Effektprofiler

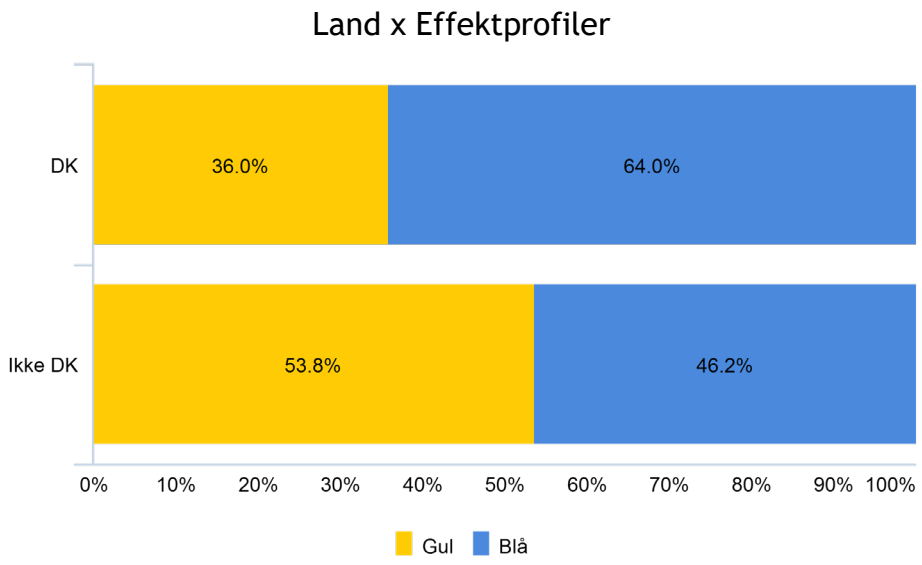


Indsatsområder x Effektprofiler

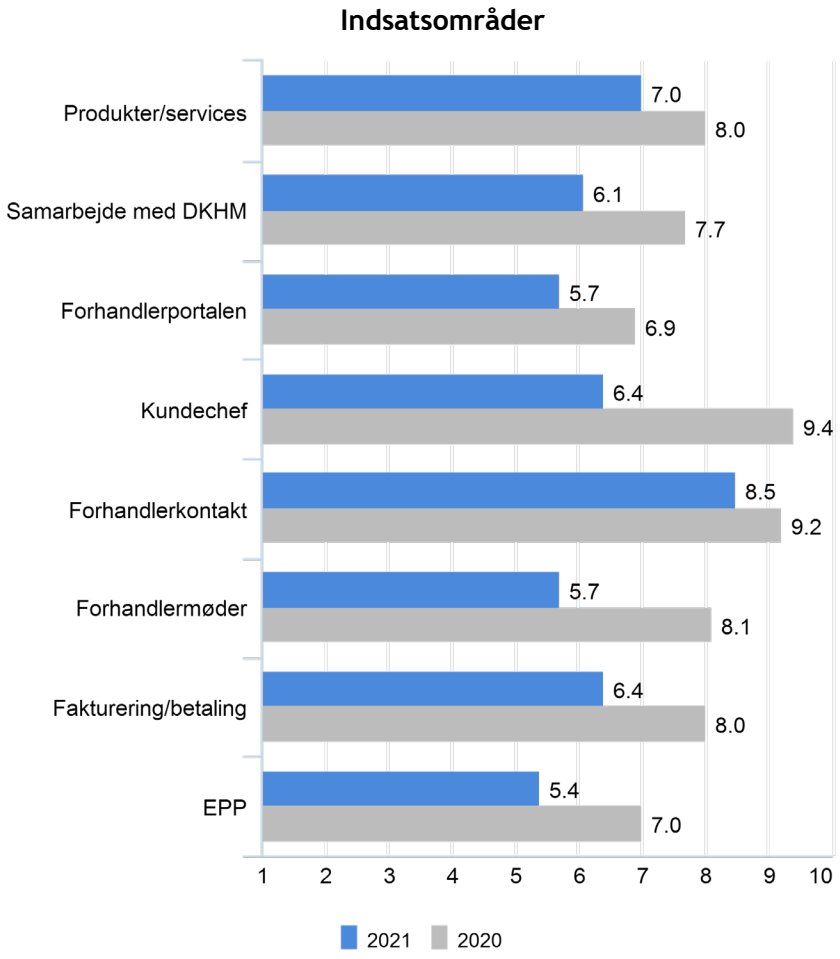


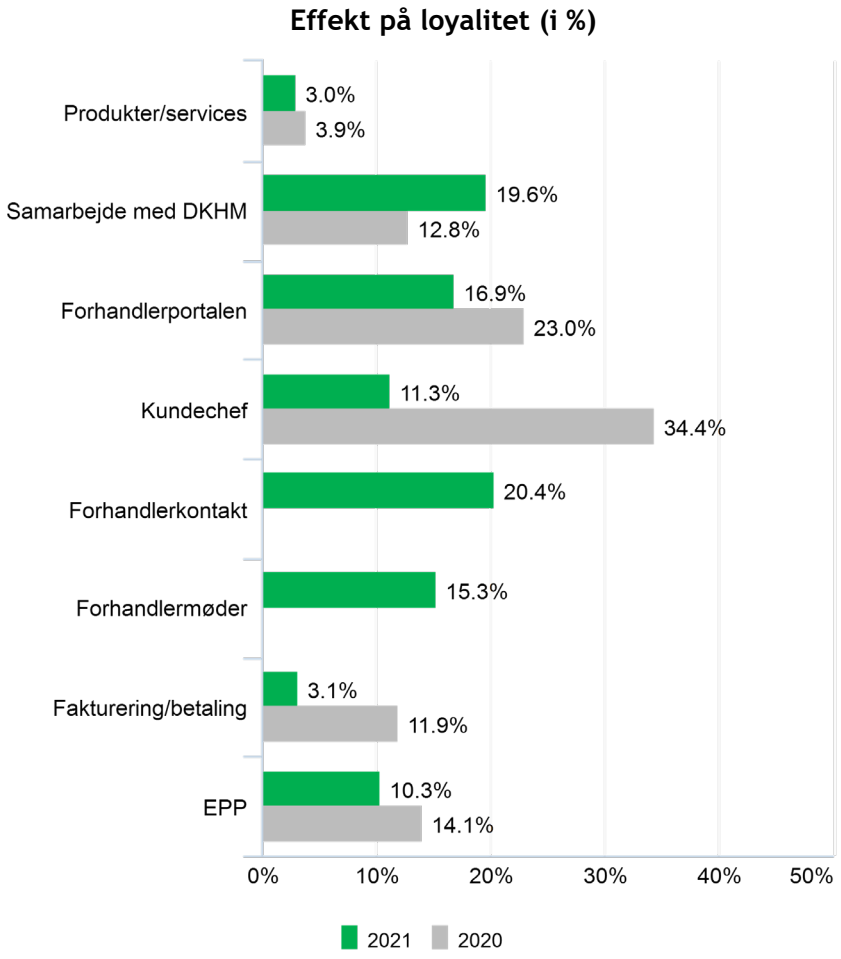
Effektprofiler X Målindikatorer & Land





Vurdering og effekt





Note: Forhandlerkontakt og Forhandlermøder var ikke med i effektmodellen i 2020 da der var for få besvarelser på disse spørgsmål.