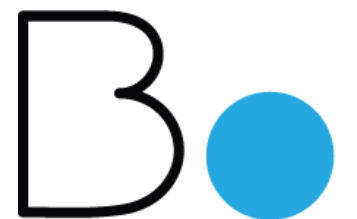


# BluePoint report



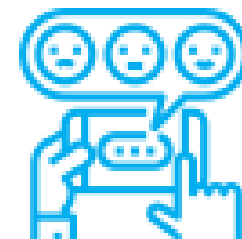
blue point

## NPS

## Клиентска удовлетвореност

Юни, 2023

Използваните данни са само за визуализиране на продукта!





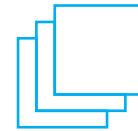
# Методология

на изследването



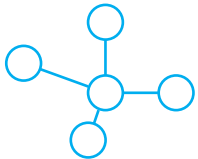
## ТИП НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Количествено изследване



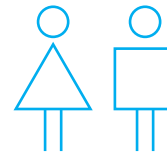
## ОБЕМ НА ИЗВАДКАТА

n=503 ефективни контакта



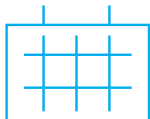
## МЕТОД ЗА СЪБИРАНЕ НА ДАННИ

Онлайн анкета



## ЦЕЛЕВА ГРУПА

Потребители на възраст 18-65 години, градско население



## ПЕРИОД НА ПРОВЕЖДАНЕ

5-16 Юни, 2023

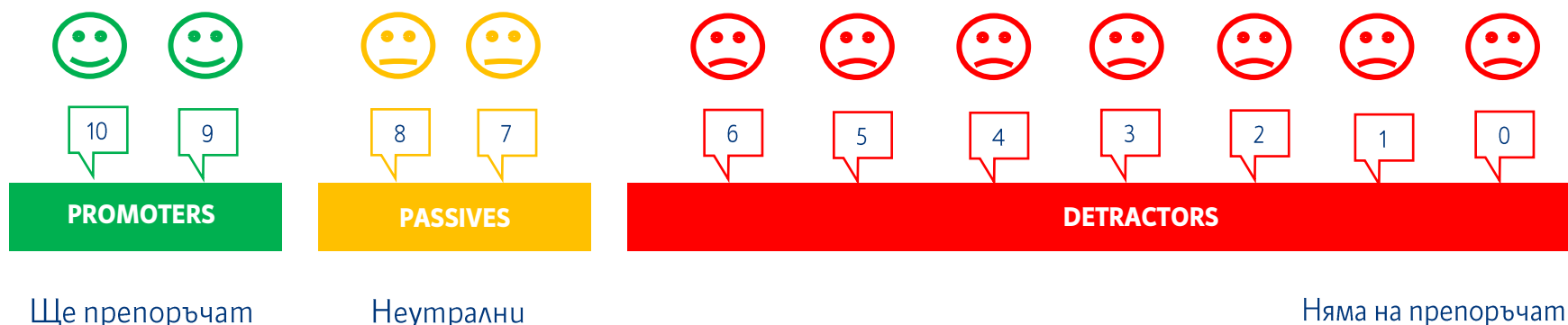


# NPS показател

- NPS е показател, който се основава на въпрос за оценка - вероятността да бъде препоръчана марка, продукт или услуга.
- На база този ключов въпрос се обособяват три групи потребители спрямо склонността им за препоръка:
  - „поддръжници“ /promoters/, които дават оценки от 9 или 10
  - „пасивни“ /passives/, които дават оценки от 7 или 8
  - „противници“ /detractors/, които дават оценки от 6 или по-ниски
- Резултатът от изчислението се изразява като цяло число /коефициент/, а не като процент.
- След поставяне на оценката по скалата от 0 до 10, се търси причината за нея чрез отворен въпрос - защо е посочена точно тази оценка
- NPS се тълкува и използва като индикатор за лоялност на клиентите. Той обикновено корелира с ръста на приходите спрямо конкурентите в дадена индустрия, също така е доказано, че резултатите на NPS варират значително между индустриите.
- Коефициентът Net Promoter Score може да се използва за мотивиране на компанията да стане по-фокусирана върху подобряването на продуктите и услугите.
- От 2020 г. NPS вече се използва от две трети от Fortune 1000 компании.



# Изчисляване на Net Promoter Score



$$\text{NPS} = \% \text{ Promoters (т.е. оценки 9 and 10)} - \% \text{ Detractors (т.е. оценки 0-6)}$$



# NPS резултати по категории



Онлайн магазини\*



10,0



Магазините, които формират средния резултат за категорията: eMAG, Ozone, AliExpress, Decathlon, Notino, Хеликон, AboutYou, FashionDays, ShopSector, Store.bg, SportDepot, Amazon, Sport Vision, ebay, Vivre, SLS



Бензиностанции\*\*\*



10,0



Бензиностанциите, които формират средния резултат за категорията: ЕКО, ОМВ, Петролиум, Газпром, Лукойл, Петрол, Ромпетрол



Магазини за техника\*\*



10,0



Магазините, които формират средния резултат за категорията: eMAG, Зора, TechMart, Техномаркет, Технополис



Банки\*\*



10,0



Банките, които формират средния резултат за категорията: ДСК, ОББ, Пощенска банка, Fibank, Райфайзен банк, UniCredit, ЦКБ



Вериги хранителни магазини\*



10,0



Магазините, които формират средния резултат за категорията (най-често посещавани): Lidl, Kaufland, Billa, Metro, СВА, Т-Market, Фантастико



Магазини за обзавеждане\*\*



10,0



Магазините, които формират средния резултат за категорията: Айко, Мебели Вигенов, Мебели Мондо, Мъомакс, JYSK, Ikea



DIY\*\*



10,0



Магазините, които формират средния резултат за категорията: Mr. Bricolage, Praktiker, Praktis, HomeMax



Аптеки\*



10,0



Аптеките, които формират средния резултат за категорията: SOpharmacy, Марешки, Субра, Ремедиум, Медеа, Фрамар, ПроФарма, Витания;



01

## Раздел 01

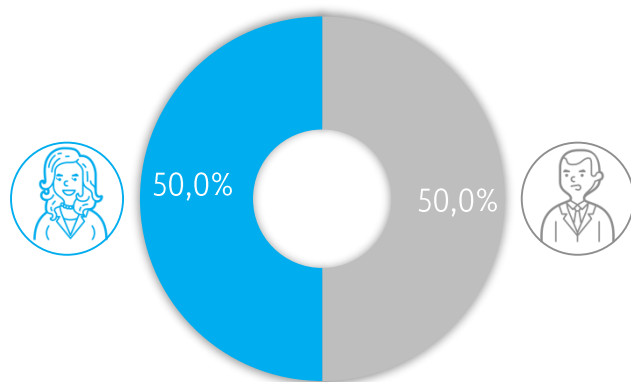
Профил на лицата



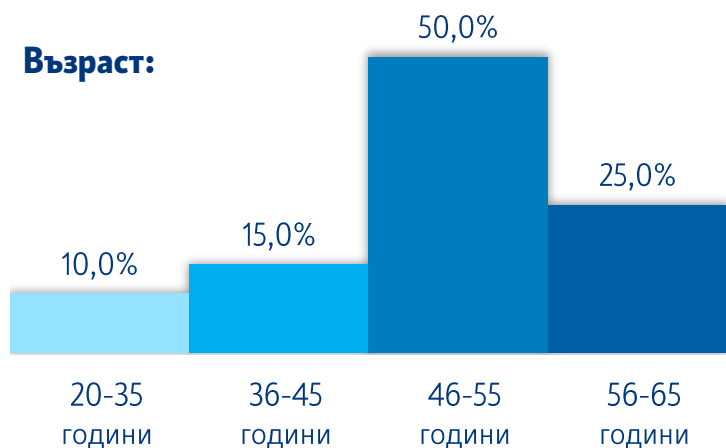
# Профил на лицата

База: всички изследвани лица, (n=503)

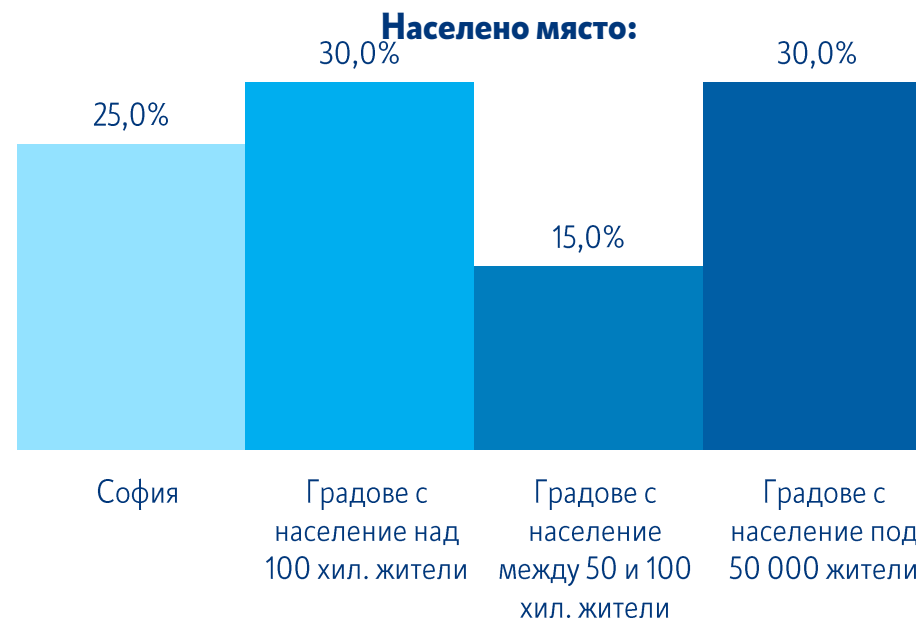
## Пол:



## Възраст:



## Населено място:

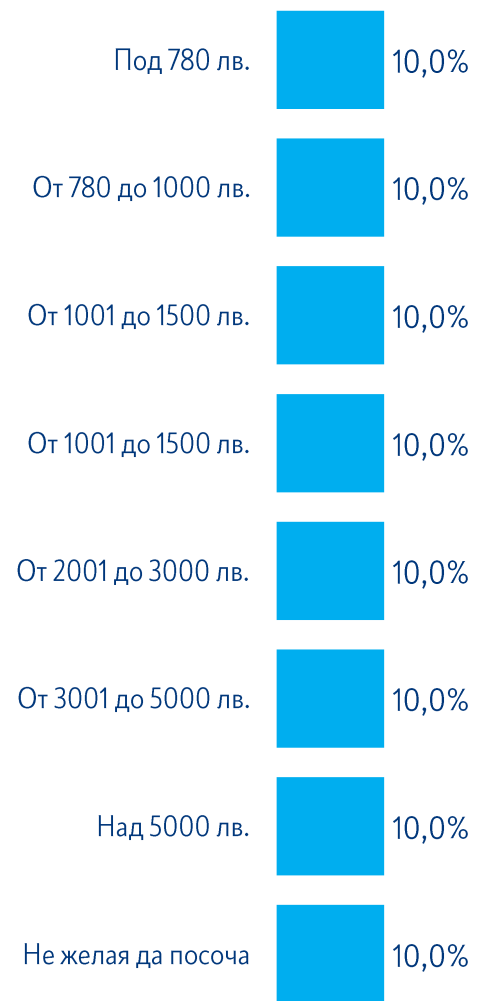




# Доход

База: всички изследвани лица, (n=503)

---







**02**

## **Раздел 02**

Аптеки



# Посещавани последната една година

База: Всички изследвани лица, n=503

Кои от следните аптеки сте посещавали през **последната една година** при физическо посещение или онлайн? (%)

## Физическо посещение:



## Онлайн :





# Посещавани последните 2-3 месеца

База: Всички изследвани лица, n=503

Кои от тях сте посещавали през **последните 2-3 месеца** (независимо дали физически или онлайн)? (%)

---





# Най-често посещавана аптека

База: Всички изследвани лица, n=503

А коя аптека/аптеки **посещавате най-често?** (%) ( възможност за посочване до 2 аптеки)

---





# Най-често посещавана аптека

База: Лицата, които са посочили аптека Марешки, като най-често посещавана, n=xxx

Защо посочихте тази аптека като посещавана най-често от вас? (%)

*Марешки*  
**АПТЕКИ**





# Най-често посещавана аптека

База: Лицата, които са посочили аптека Медея, като най-често посещавана, n=xxx

Защо посочихте тази аптека като посещавана най-често от вас? (%)





# Най-често посещавана аптека

База: Лицата, които са посочили аптека Ремедиум, като най-често посещавана, n=xxx

Защо посочихте тази аптека като посещавана най-често от вас? (%)

## REMEDIUM





# Най-често посещавана аптека

База: Лицата, които са посочили аптека Софармаси, като най-често посещавана, n=xxx

Защо посочихте тази аптека като посещавана най-често от вас? (%)

sopharmacy







# Най-често посещавана аптека

База: Лицата, които са посочили квартална аптека, като най-често посещавана, n=xxx

Защо посочихте тази аптека като посещавана най-често от вас? (%)

Квартална аптека





**2.1**

## **Раздел 2.1**

NPS результаты

Аптеки



# NPS – аптеки

База: Лица, които имат опит с аптеката – физическо посещение или онлайн

so<sup>pharmacy</sup>

Марешки  
АПТЕКИ

Subra  
аптеку

REMEDIUM

аптека  
МЕДЕЯ

ФРАМАР

ПроФарма

Витания  
аптека за теб и твоето семейство



Promoters



10,0



10,0



10,0



10,0



10,0



10,0



10,0



10,0



Passives



10,0



10,0



10,0



10,0



10,0



10,0



10,0



10,0



Detractors



10,0



10,0



10,0



10,0



10,0



10,0



10,0



10,0

NPS:

10.0

10.0

10.0

10.0

10.0

10.0

10.0

10.0

База:

n=xxx

n=xxx

n=xxx

n=xxx

n=xxx

n=xxx

n=xxx

n=xxx

10.0

Среден NPS резултат



# Причини – SOrpharmacy /Detractors/

Лица, които **имат опит с аптеката** (само са я посещавали или са направили покупка) **и са дали оценки 0-6**

sOrpharmacy n=xxx







# Причини – SOrpharmacy /Promoters/

Лица, които **имат опит с аптеката** (само са я посещавали или са направили покупка) и са дали оценки **9-10**

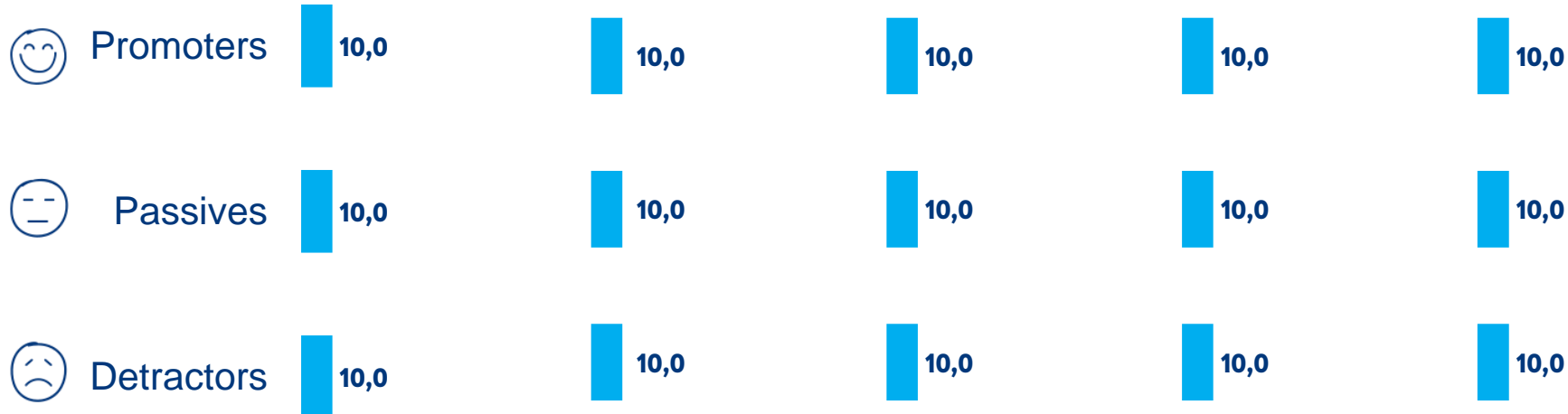






# NPS – аптеки

База: Лица, които са пазарували онлайн от аптеката



**NPS: 10.0**

База: n=xxx

**10.0**

n=xxx

**10.0**

n=xxx

**10.0**

n=xxx

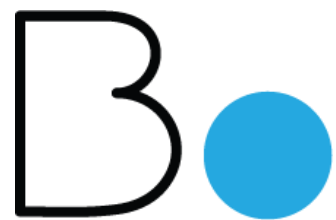
**10.0**

n=xxx

**10.0**

Среден NPS резултат





blue point

# Резултати с решение!

[www.bluepoint.bg](http://www.bluepoint.bg)

**Юлиан Добрев**

управител  
директор *Анализи*

+359 2 494 01 28

+359 896 786 722

[julian.dobrev@bluepoint.bg](mailto:julian.dobrev@bluepoint.bg)