

РЕЙТИНГ КРУПНЕЙШИХ ЧАСТНЫХ КЛИНИК МОСКВЫ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ

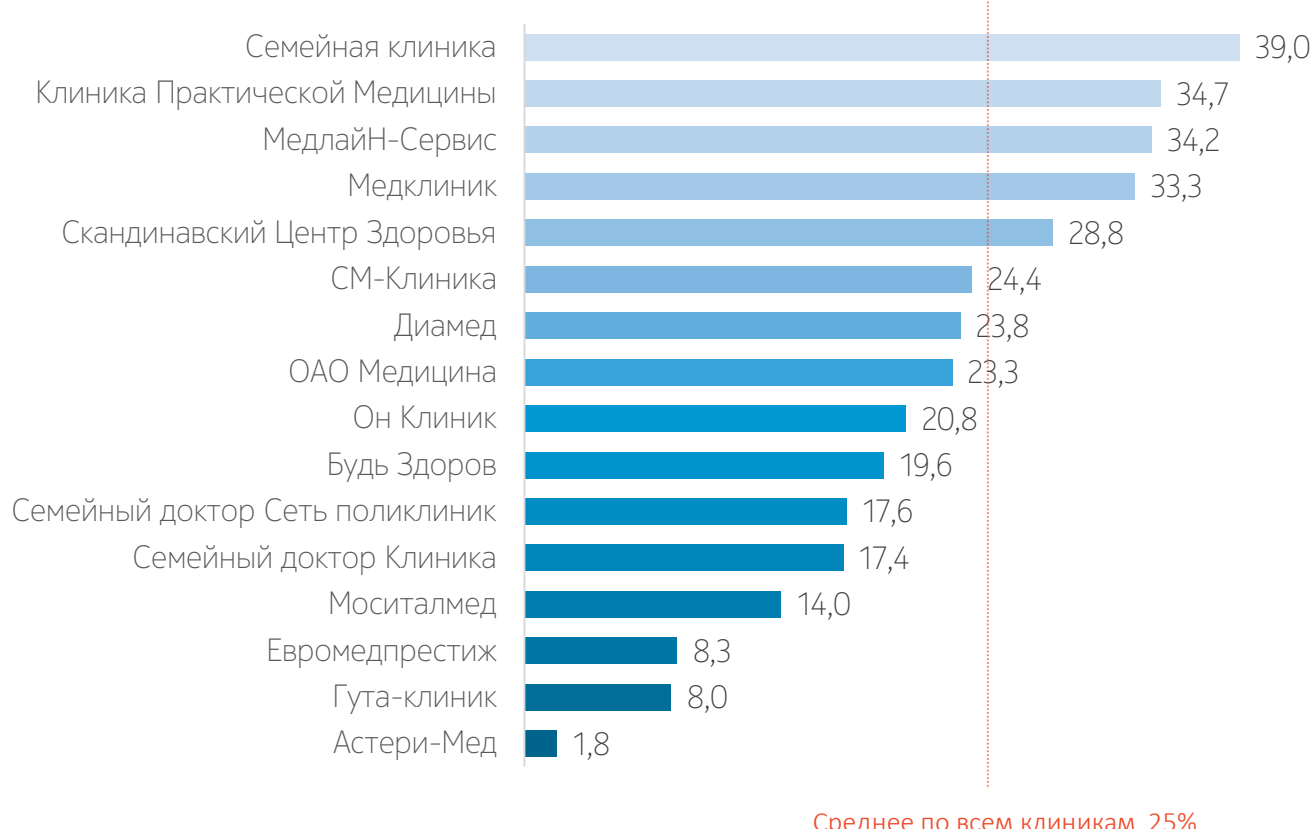
10 лучших клиник

Индекс лояльности NPS*, %



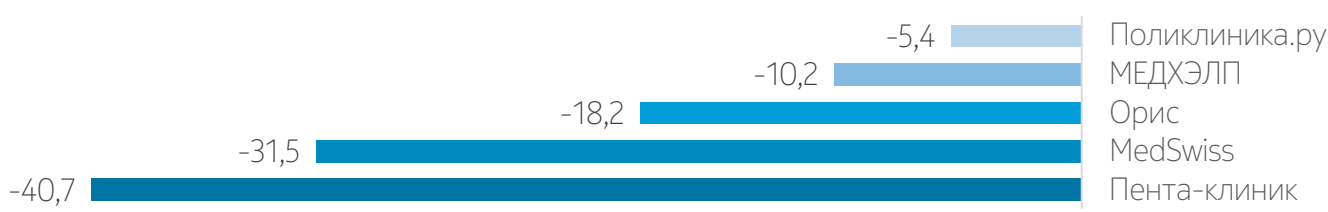
Остальные клиники

Индекс лояльности NPS, %



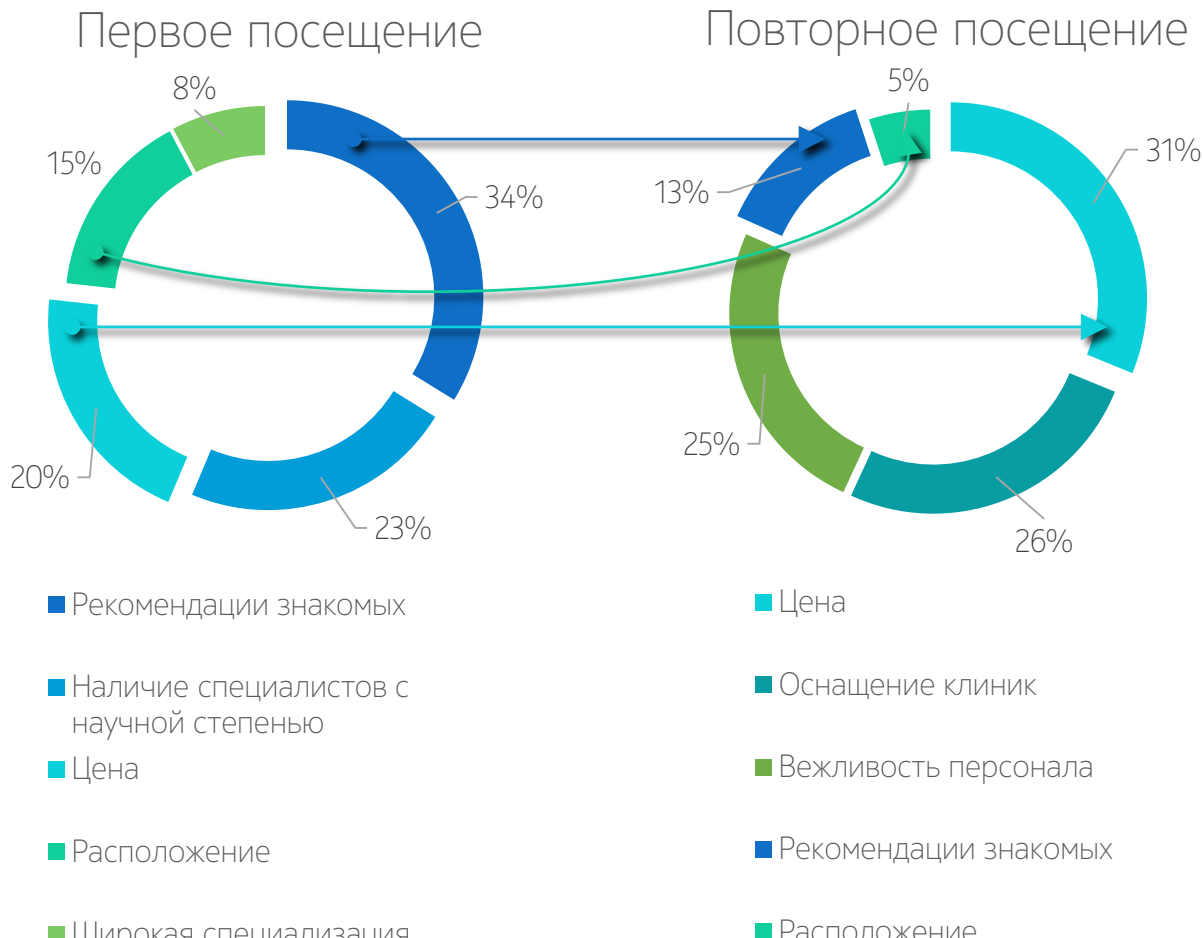
Клиники с отрицательной лояльностью**

Индекс лояльности NPS, %

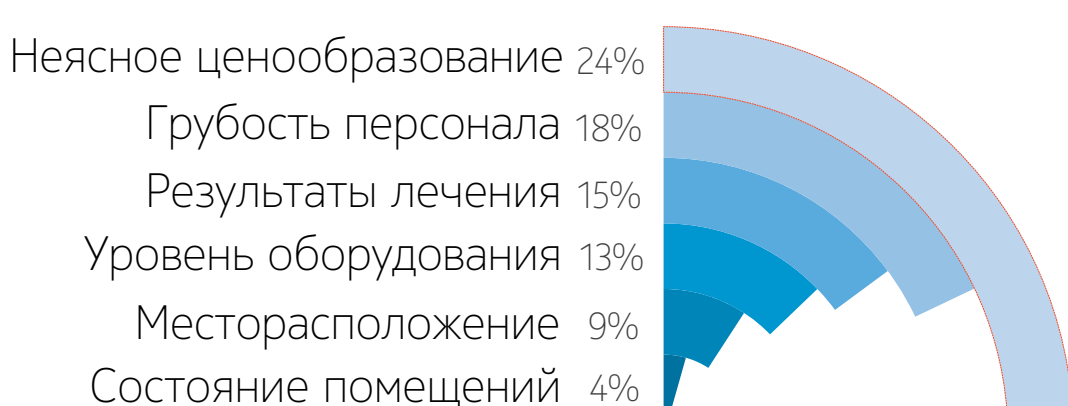


**отрицательная лояльность показывает, что недовольных клиентов – тех, кто не рекомендует данную клинику своим знакомым, значительно больше тех, кто рекомендует. Это, в частности, приводит к значительному увеличению затрат на привлечение новых клиентов.

Факторы выбора клиники



Основные причины недовольства клиентов



*Net Promoter Score® (NPS®) – система, определяющая истинную лояльность пользователей на основе ответа на вопрос «Какова вероятность того, что вы порекомендуете наши товары/услуги своим друзьям или партнерам?» по шкале от 0 до 10. Ответы 0-6 приписываются «детракторам», ответы 9-10 – «промоутерам». Разница между промоутерами и детракторами и является индексом NPS. Более подробно о физическом смысле NPS - на сайте alhorum.ru