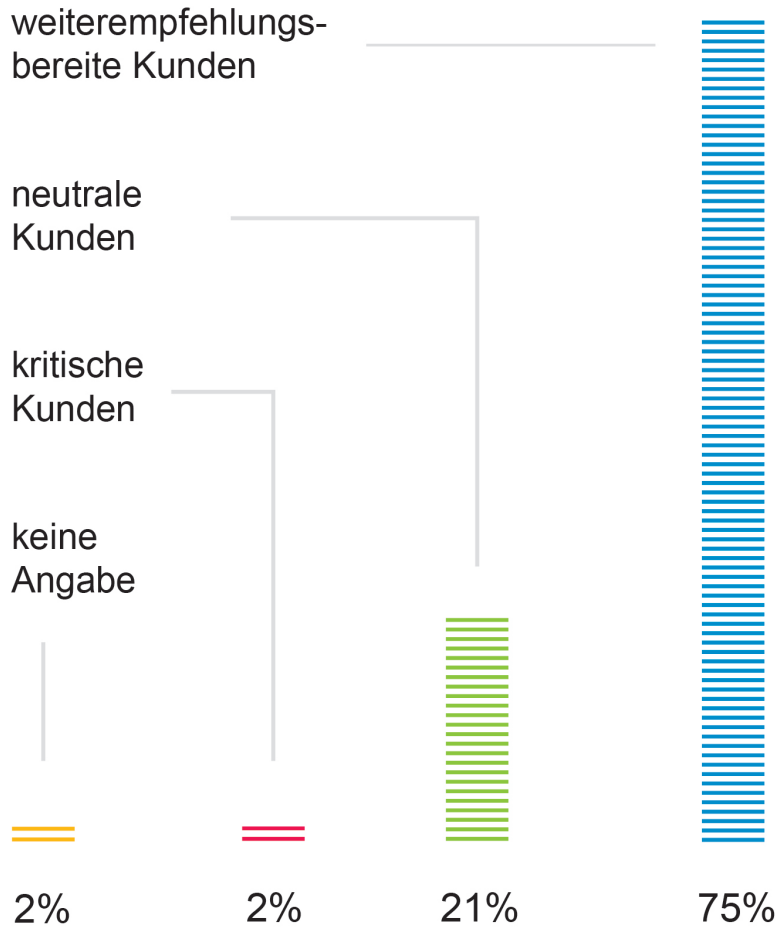


# Rekordwert – von 73 \*Net Promoter Score (NPS) der BayBG



»Ich dachte, da ist ein Zahlendreher drin. Und habe das noch einmal prüfen lassen. Aber die Zahlen stimmten wirklich«, so *GfK*-Projektleiter Karsten John zu den von der GfK erhobenen NPS-Werten der BayBG. Die Zahl, die Karsten John so »verwirrte«, war der »bisher noch nie gesehene« NPS-Wert von 73.

\*Der Net Promoter Score (NPS) ist die gängigste Methode zur Messung von Kundenloyalität und -zufriedenheit. Der NPS ist die Differenz aus weiterempfehlungsbereiten Kunden abzüglich kritischer Kunden (in Prozent). NPS-Werte von 20 oder 30 gelten schon als gut. Negative NPS-Werte sind gar nicht so selten.

Quelle: GfK