

**Brilliant**

## WEBINAR

Så ökar du din NPS på bara sex månader  
– vägen från feedback till lönsamhet

# Service Profit Chain – Brilliants WHY

Internt perspektiv



Externt perspektiv



Affärsvärde



Ledarskap & Ledning

Väl fungerande arbetsgrupper

Engagerade medarbetare

Employer Brand

Kultur & Värderingar

Lojala kunder  
Strategiskt

Nöjda kunder  
Operativt

Försäljning

Kvalitet & Produktivitet

Tillväxt & Lönsamhet



# SPC i praktiken – hur Brilliant möter upp teorin

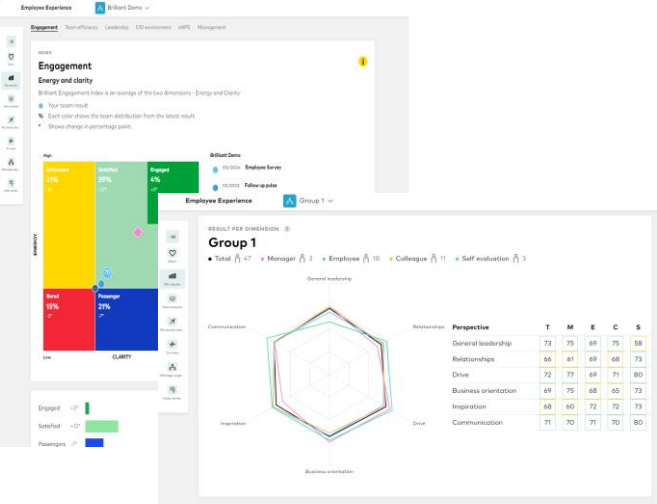
Internt perspektiv



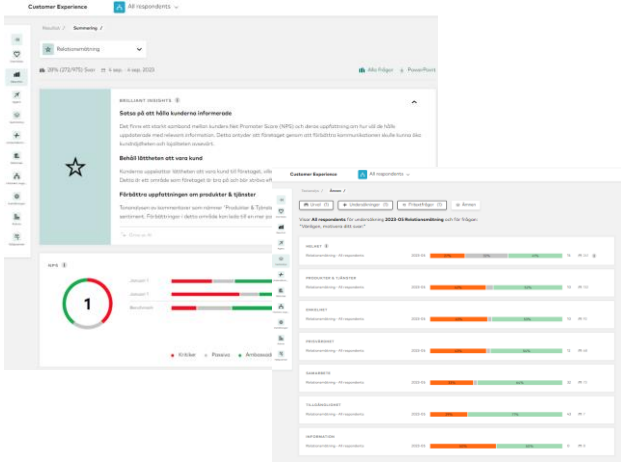
Externt perspektiv



Affärsvärde



Medarbetar- och pulsmätningar & 360 Feedback



Kundundersökningar  
Transaktion och Relation

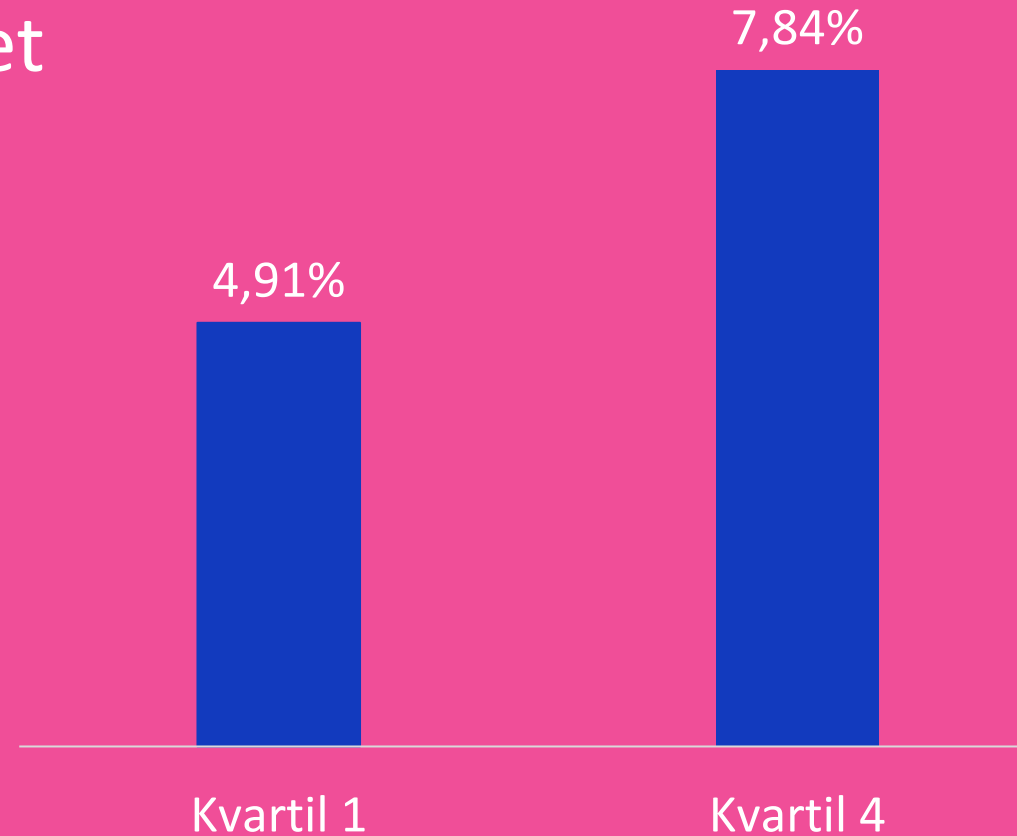


AI-baserade insikter & Strategiskt partnerskap PS

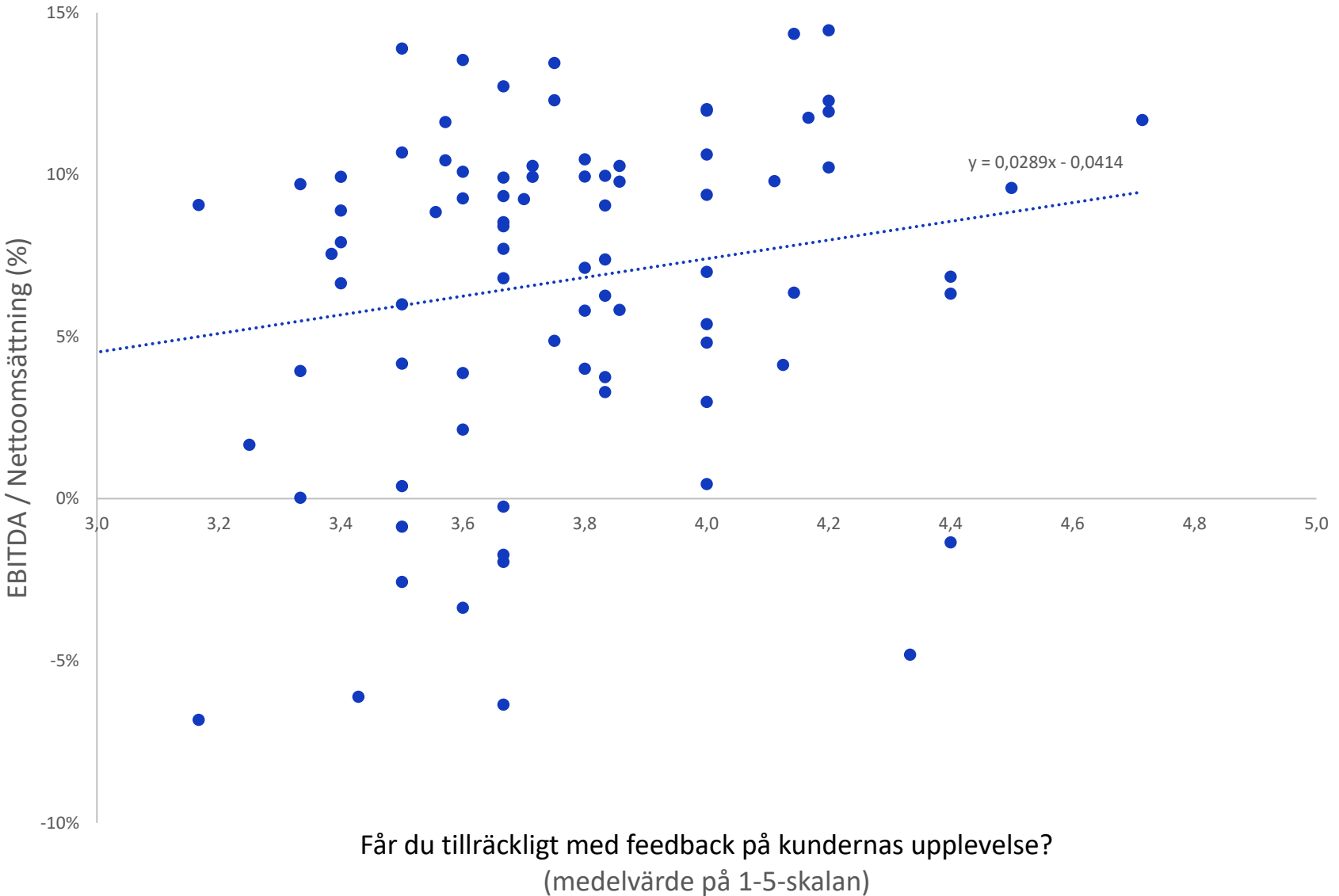


# Kundfeedback är avgörande för lönsamhet

- De 25% som är bäst på feedback från kunder har 60% högre lönsamhet än de 25% som ligger lägst
- Ett positivt samband mellan att få feedback från kunder och lönsamhet (EBITDA / Nettoomsättning (%))  $r = 0,19$  (signifikant på 10%-nivån)
- 84 grupper som har minst 5 svar har matchats mot lönsamhetsresultaten

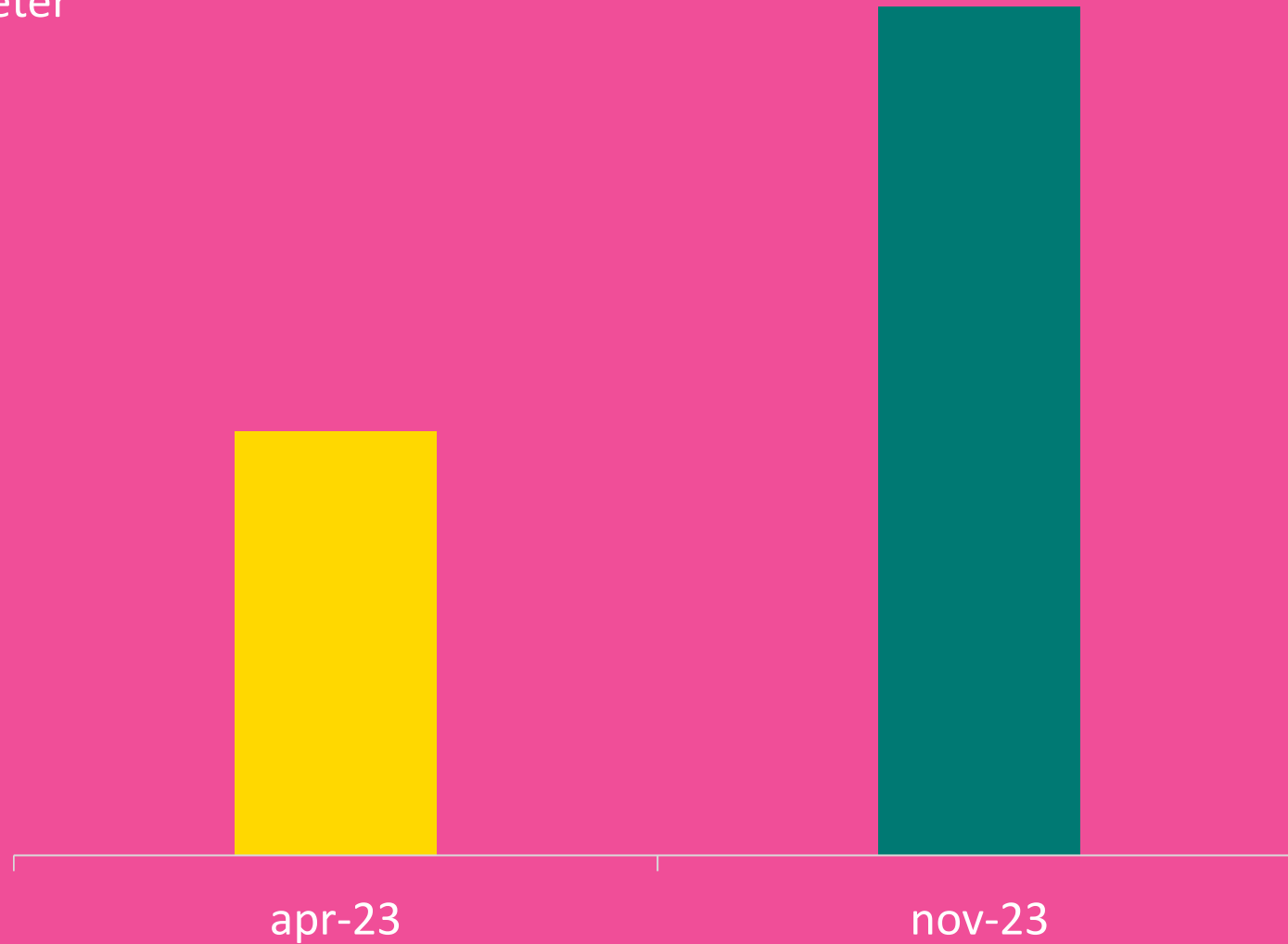


# Lönsamhet i samband med feedback från kunderna

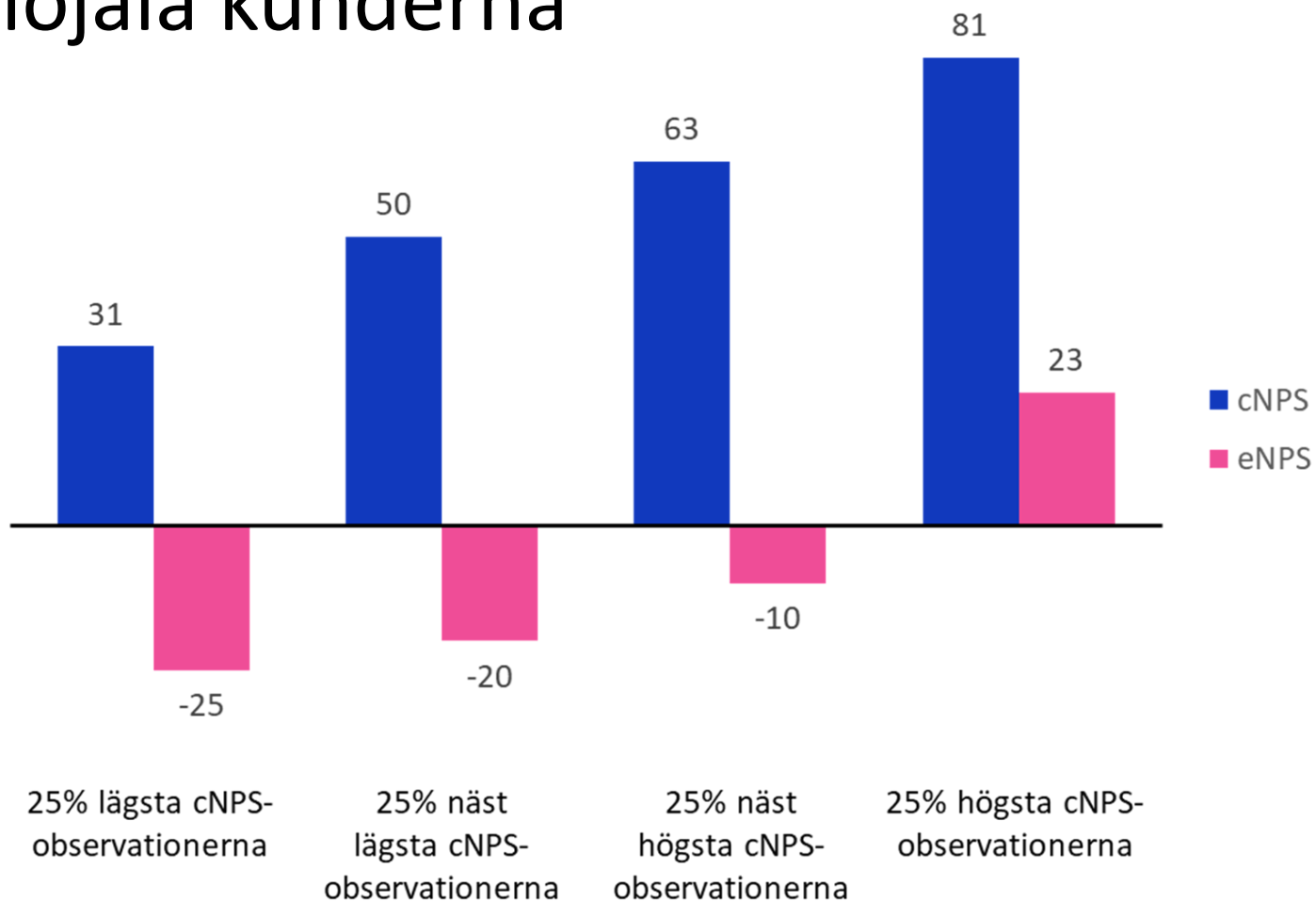


# Positiv ökning i NPS

NPS ökat med 11 enheter



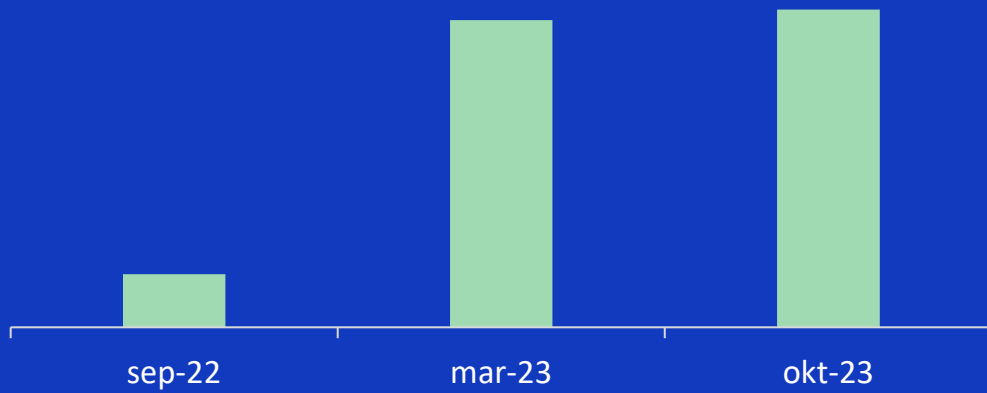
# De interna ambassadörerna skapar de mest lojala kunderna



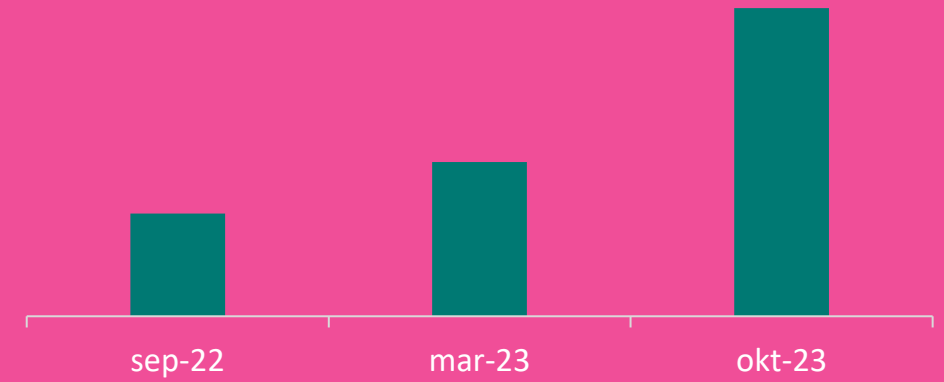


## RESULTAT FASTUM

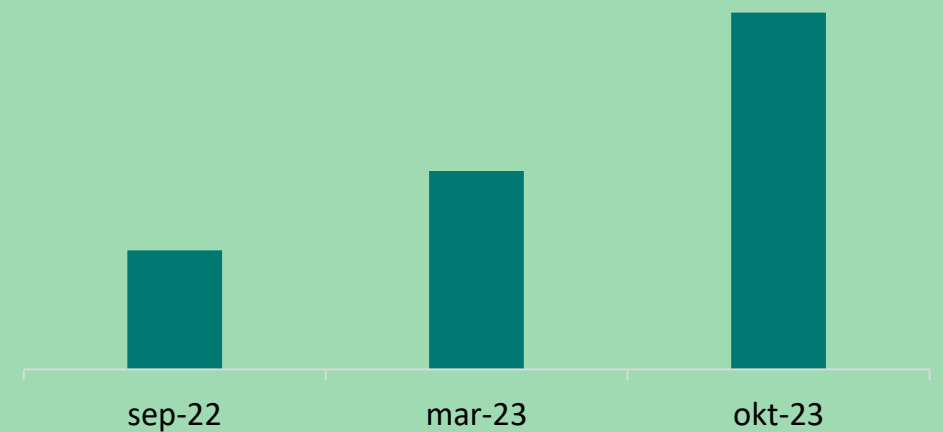
Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera organisationen till en vän eller bekant?



Följer din chef regelbundet upp din arbetsituation



Upplever du att ledningsgruppen förmedlar en tydlig bild av organisationens framtida riktning?





# Vad innebär att ha kul på jobbet?

Att ha kul på jobbet innebär bland annat att arbeta tillsammans med bra kollegor som delar samma värdegrund.

Det innebär också att vara en del av en engagerad arbetsgrupp där alla är lyhörda och där cheferna genuint bryr sig om sina team. Att det är en bra kultur, att möjlighet till personlig utveckling finns och att arbetsuppgifterna är varierande och utvecklande.

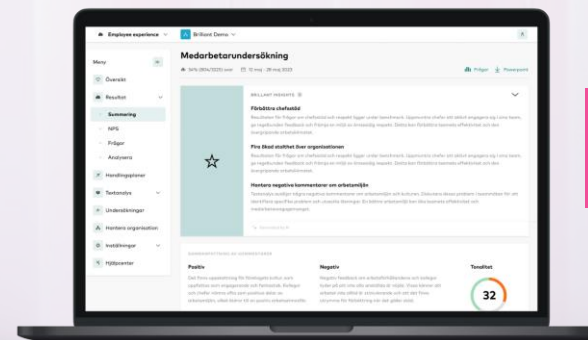
Sambandet är väldigt tydligt; medarbetare som har kul på jobbet mår inte bara bättre, det är dessutom en viktig faktor för att skapa lojala kunder och lönsamhet. Det finns helt enkelt bara vinster med att alla har kul på jobbet.

Med en vetenskaplig metod i botten och validerade frågor hjälper Brilliant företag med medarbetarundersökning och pulsmätningar som kartlägger om medarbetarna trivs och mår bra på arbetsplatsen!

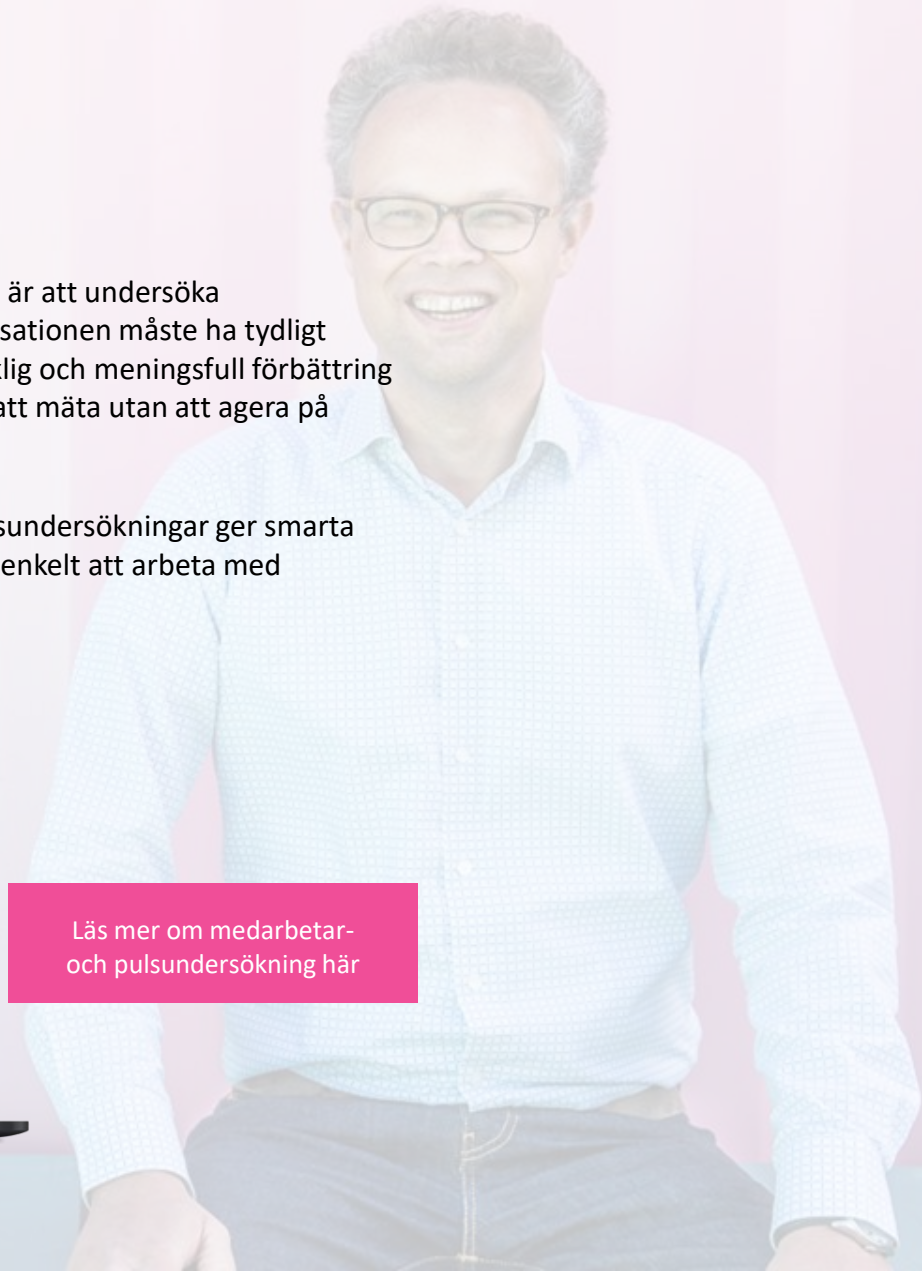
Såklart är det inte enbart kul på jobbet som är viktigt. Brilliant's validerade index och frågepaket ger en helhetsbild över allt från organisatorisk och social arbetsmiljö till ledarskap, engagemang, effektivitet mm.

En viktig del i att förändra en organisation är att undersöka organisationens interna relationer. Organisationen måste ha tydligt definierade behov och krav för att en verklig och meningsfull förbättring ska kunna äga rum. Det viktigaste är inte att mäta utan att agera på resultatet för att få förändring.

Brilliant's verktyg för medarbetar- och pulsumundersökningar ger smarta AI-baserade handlingsplaner som gör det enkelt att arbeta med resultatet.



Läs mer om medarbetar-  
och pulsumundersökning här



# Resan till lojala kunder och lönsamhet

– så arbetar en av Sveriges  
största banker



[ulrika.jonsson@brilliantfuture.se](mailto:ulrika.jonsson@brilliantfuture.se)  
[karin.perers@fastum.se](mailto:karin.perers@fastum.se)