

# Le NPS, ou : Net Promoter Score



Fred Reichheld

Une seule question :

Quelle est la **probabilité** que vous **recommandiez** notre entreprise à un ami, collègue ou membre de votre famille ?

0

Tout à fait  
Improbable



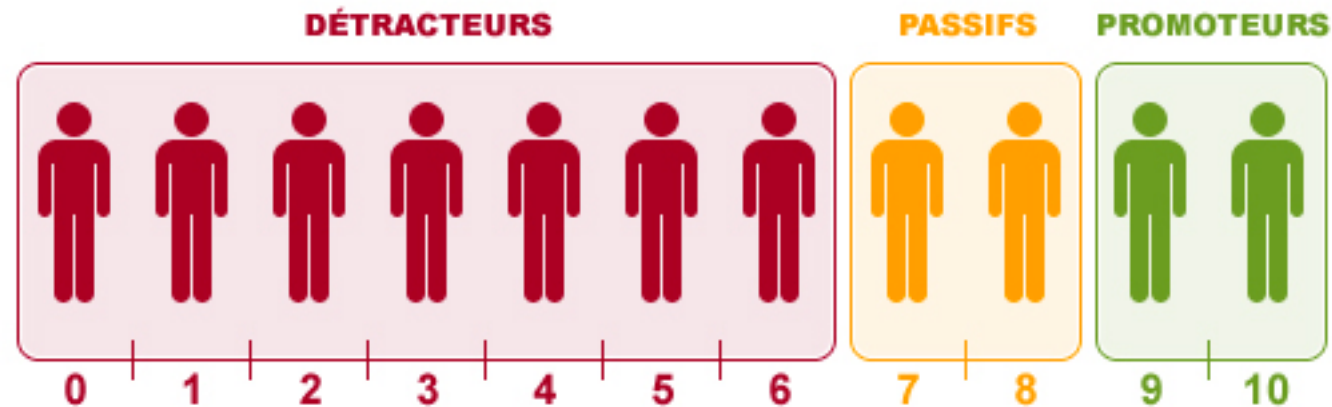
10

Tout à fait  
probable

# Le NPS

## Net Promoter Score

3 catégories de clients :



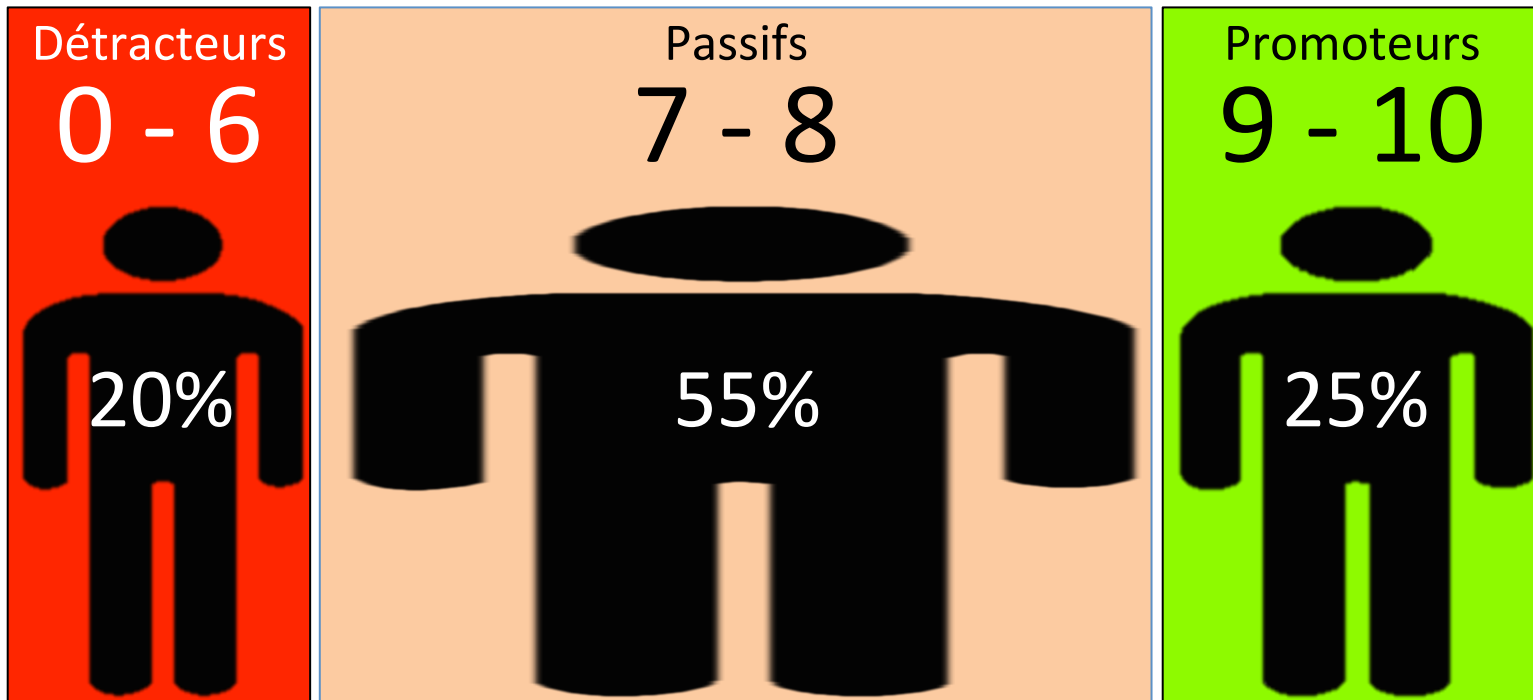
$$\text{Net Promoter Score} = \% \text{ Promoteurs} - \% \text{ Détracteurs}$$

# Le NPS

Deux exemples :

Score :

$$25 - 20 = 5$$



# Le NPS

Deux exemples :

Score :

$$12 - 60 = -48$$

