

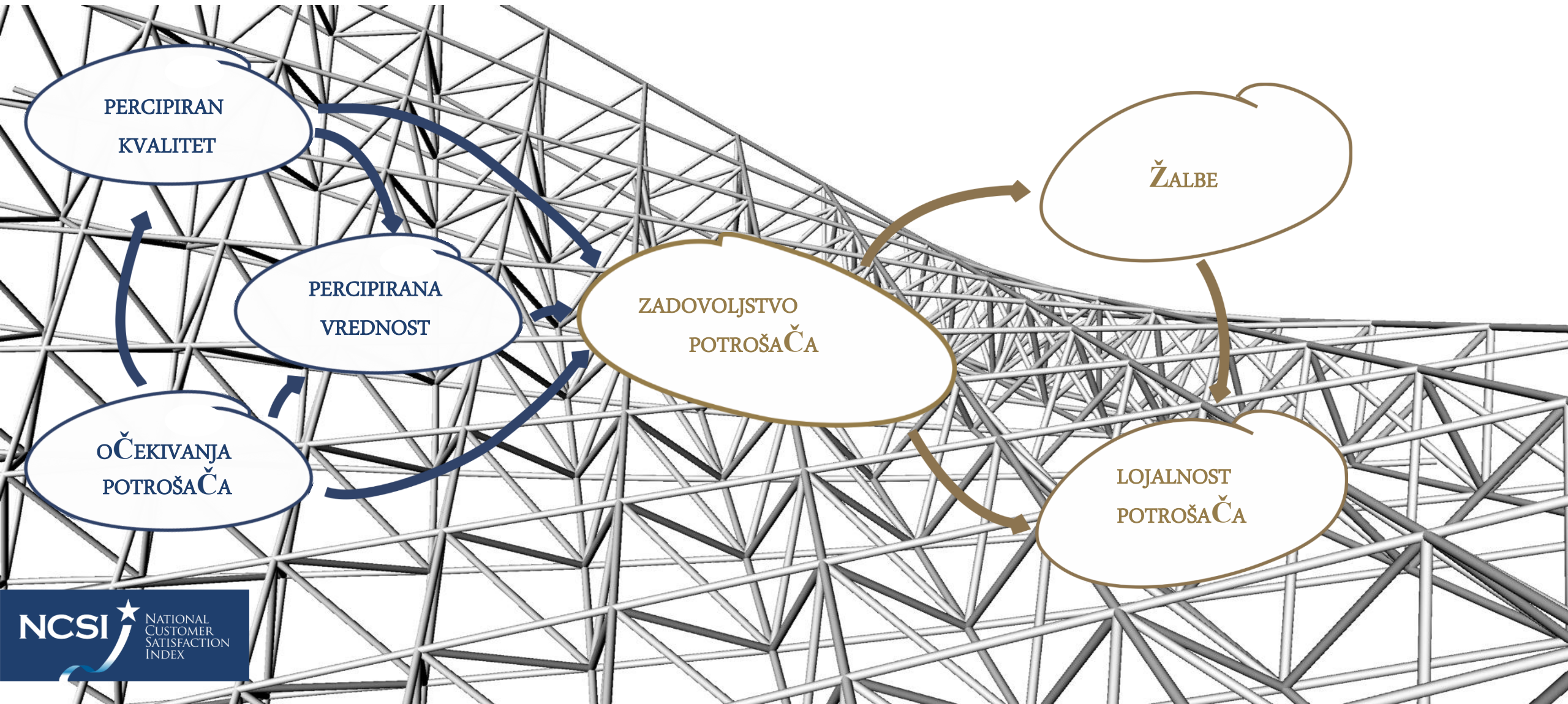
NACIONALNI INDEKS ZADOVOLJSTVA POTROŠAČA NCSI



NCSI MODEL - RAZVOJ

- NCSI model je metodologija za merenje celokupnog iskustva potrošača
- Razvijena je na Univerzitetu u Mičigenu krajem 90-ih godina XX veka na osnovu naučnih istraživanja zadovoljstva potrošača
- Predstavlja naučno zasnovanu i empirijski proverenu metodologiju za merenje iskustva potrošača (preko 160 objavljenih članaka)

ISKUSTVO POTROŠAČA

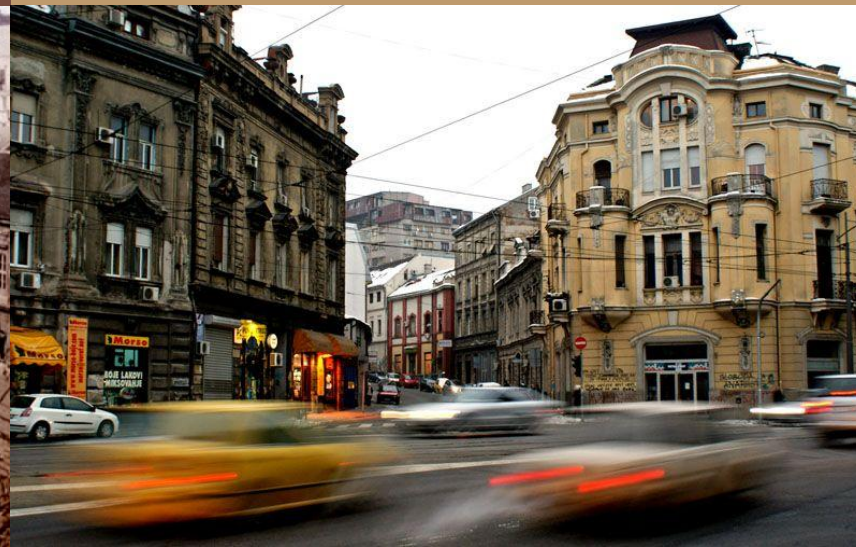
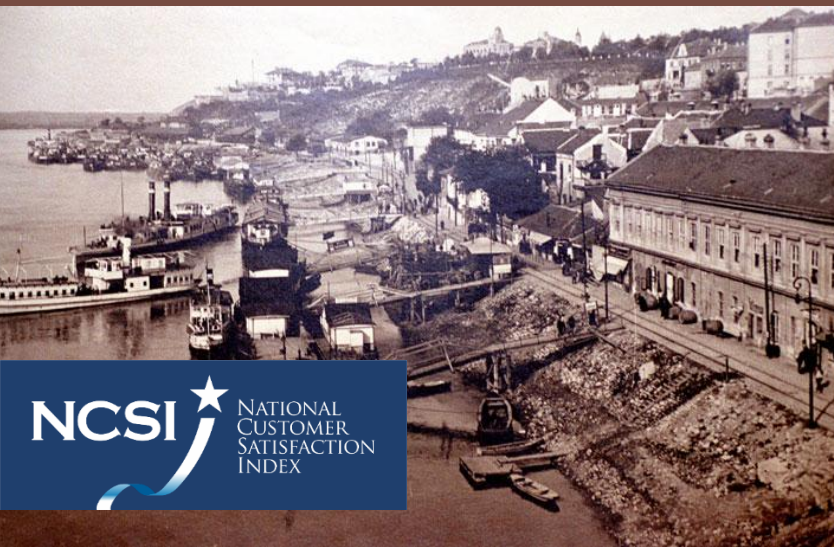


JEDAN MODEL KOJI OBUHVATA VIŠE TIPOVA CFM

BACKWARD-LOOKING
(CES)

PRESENT
(CS)

FORWARD-LOOKING
(NPS)



NCSI INDEKSI

LAV PIVO

81

ZAJEČARSKO PIVO

79

JELEN PIVO

79

U okviru NCSI istraživanja 2015 za alkoholna pića ispitani su stavovi građana prema tri velika brenda piva: Jelen pivo, Lav pivo i Zaječarsko pivo.

Rezultati NCSI ukazuju na visoku lojalnost potrošača ova tri piva, kao i male razlike u zadovoljstvu.

Najbolje ocenjeno pivo u 2015. godini na osnovu NCSI indeksa je Lav pivo (81), a nešto niže Jelen (79) i Zaječarsko (79). Rezultati generalno ukazuju na oštru konkurenciju piva, pa kompanije moraju pažljivo da analiziraju buduće korake ukoliko žele da osvoje veće tržište.

NCSI INDEKSI

LAV PIVO

81

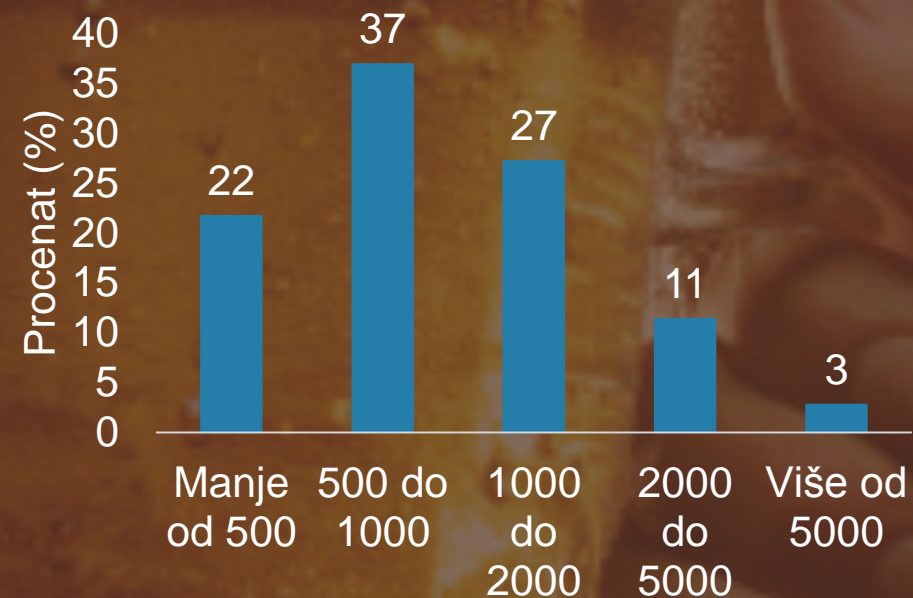
ZAJEČARSKO PIVO

79

JELEN PIVO

79

Koliko građani u Srbiji troše na pivo mesečno?



NCSI INDEKSI

U okviru NCSI istraživanja 2015 za industriju duvana ispitan je položaj 4 proizvođača: British American Tobacco, Philip Morris, Japan Tobacco i Tvornica duhana Rovinj (čiji je vlasnik od sredine 2015. godine BAT).

Rezultati NCSI ukazuju da su najbolje ocenjene kompanije u ovoj industriji British American Tobacco i Philip Morris, dok je lojalnost potrošača najviša za ovu industriju, sa skorom od 90.

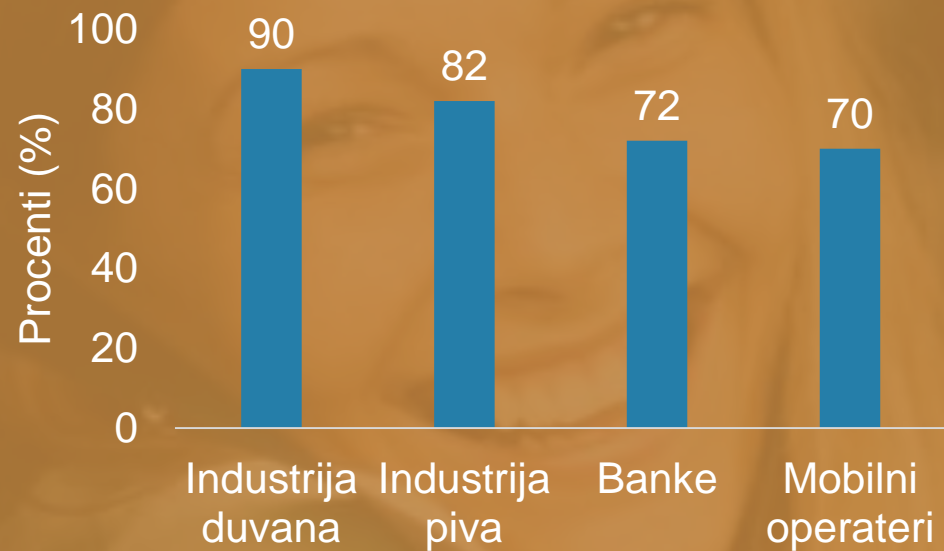
BRITISH AMERICAN TOBACCO 73

PHILIP MORRIS 73

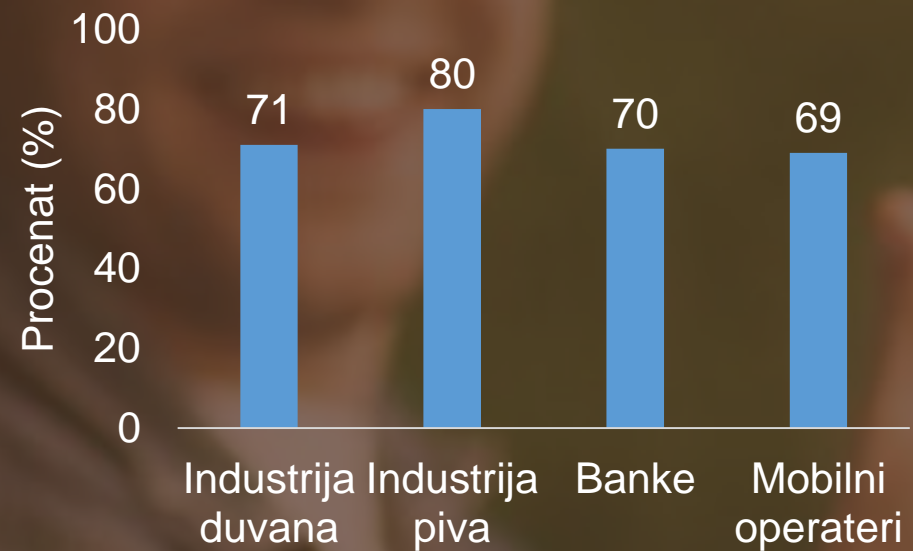
JAPAN TOBACCO 70

TVORNICA DUHANA ROVINJ 67

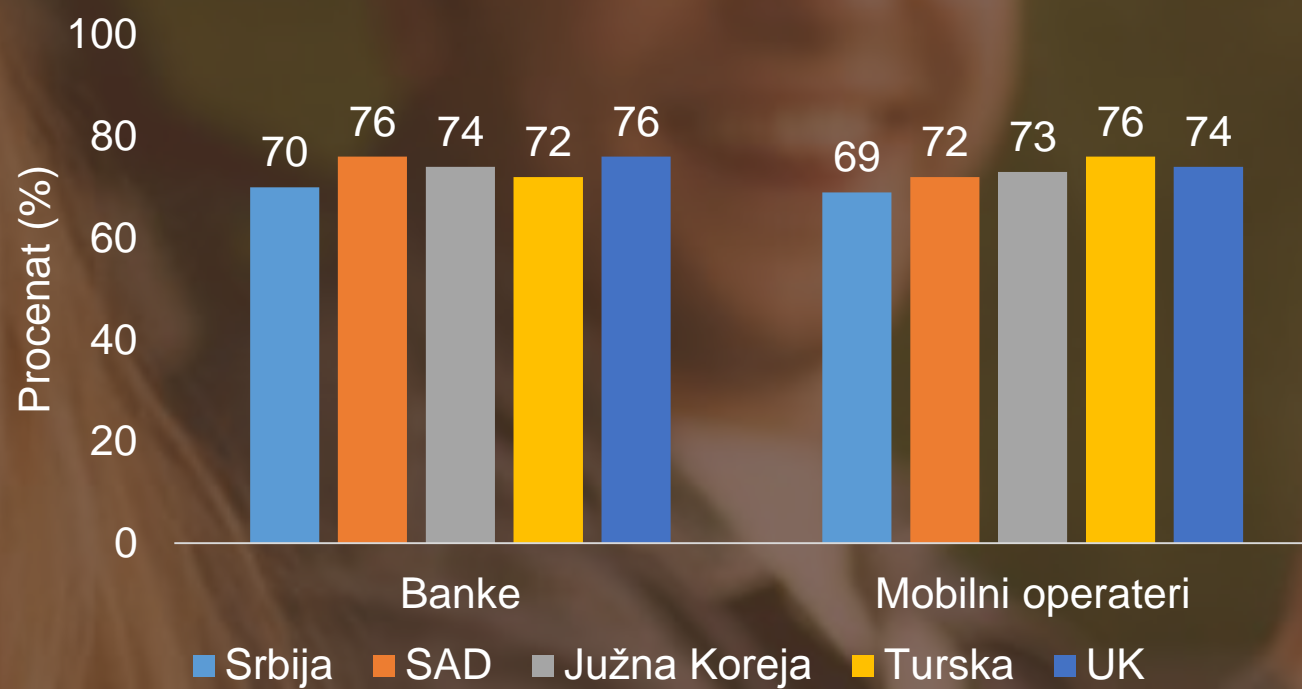
Lojalnost potrošača po industrijama



NCSI indeks po industrijama



NCSI indeks po industrijama i zemljama





FAKTOR PLUS

A ■ Takovska 49a, Beograd
T ■ +381 11 3293 729
W ■ www.ncsi.rs