

Fakta om undersøgelsen

Hvert andet år sender CEJ en kundetilfredshedsundersøgelse ud til alle kunder. Seneste undersøgelse blev sendt ud 9. februar og lukkede 3. marts 2024.

403 private og professionelle kunder blev inviteret til at deltage. Svarprocenten var 49% for foreninger og 51% for de professionelle kunder.

Sammenfatning af undersøgelsen

- CEJ har en høj faglighed og dyb viden
- Stor tilfredshed med den faste administrator eller kundechef
- CEJ er kendetegnet ved stabilitet og ansvarlighed
- Den personlige kontakt og hurtige reaktion bliver vægtet højt
- CEJ står for god service og kommunikation

NPS – overordnet tilfredshed

CEJ opnåede i 2024 en Net Promotor Score (NPS) på **25,4 for foreninger** og **41,5 for private investorer**.

Hermed fastholder CEJ en stærk position på kundetilfredshed.

Se mere om NPS nedenfor.

“CEJ er en pålidelig samarbejdspartner, som tilbyder en vifte af forskellige ydelser, alt sammen samlet ét sted”

[Formand fra ejerforening]

Nøgletal for foreningerne

90 % erklærer sig enige eller helt enige i, at de er trygge ved CEJ som ejendomsadministrator.

85 % erklærer sig enige eller helt enige i, at der bliver taget hånd om foreningens opgaver inden for en rimelig tidsfrist.

87 % erklærer sig enige eller helt enige i, at deres faste administrator engagerer sig aktivt i opgaverne, når der er behov for det.

“Generelt bare gode og solide leverancer, altid udspil til løsninger og grundlæggende erfaringer”

[Professionel kunde, boligejendom]

94 % erklærer sig enige eller helt enige i, at de er trygge ved CEJ som ejendomsadministrator.

90 % erklærer sig enige eller helt enige i, at der bliver taget hånd om ejendommenes opgaver inden for en rimelig tidsfrist.

92% erklærer sig enige eller helt enige i, at deres faste administrator/kundechef engagerer sig aktivt i opgaverne, når der er behov for det.

Nøgletal for de private investorer

Om NPS

NPS (Net Promotor Score) er en metode udviklet af konsulentfirmaet Bain & Company til at måle kundetilfredshed.

Metoden består af et enkelt spørgsmål: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale vores virksomhed/produkt/service til andre?". Spørgsmålet besvares på en skala fra 0-10, hvor 0 = Slet ikke sandsynligt og 10 = Meget sandsynligt.

NPS beregnes ved at trække procentdelen af "detractors" (svar 0-6) fra procentdelen af "promoters" (Svar 9-10) og kan således variere mellem minus 100 og plus 100. Der ses bort fra de passive/neutrale, som har svaret 7 eller 8.

I praksis er alt over 0 acceptabelt. En negativ NPS betyder, at der er flere, der fraråder end anbefaler virksomheden. NPS på 20-30 er meget god, og alt derover er fremragende.