



Customer Effort Score (CES)

Customer Effort Score (CES) je metrika, která měří úsilí, které musí zákazník vynaložit při interakci s firmou (např. při nákupu, řešení reklamace nebo dotazu na podporu).

Předpokladem je, že loajalitu si firma nebuduje „nadšením“ zákazníka, ale odstraňováním překážek.

Jak se CES měří?

Zákazníkovi je po interakci položena standardizovaná otázka. Podle nejnovější metodiky (CES 2.0) zní:

„Společnost [Jméno] mi usnadnila vyřešení mého požadavku.“

Zákazník odpovídá na stupnici od 1 do 7:

1 - Silně nesouhlasím (Nejhorší výsledek)

2 - Nesouhlasím

3 - Částečně nesouhlasím

4 - Ani souhlas, ani nesouhlas

5 - Částečně souhlasím

6 - Souhlasím

7 - Silně souhlasím (Nejlepší výsledek)

Výpočet skóre

Existují dva hlavní způsoby, jak výsledek interpretovat:

==== 1. Průměrné skóre ==== Sečtou se všechny odpovědi a vydělí se jejich počtem.

Vzorec: $CES = \frac{\text{počet respondentů} \cdot \sum \text{hodnot odpovědí}}{n}$

==== 2. Procento kladných odpovědí ==== Sleduje se procento zákazníků, kteří zvolili 6 nebo 7 (souhlas/silný souhlas). To ukazuje na „bezproblémovou“ zkušenost.

Proč je CES důležitý?

Výhoda	Popis	Předpovídá loajalitu	Zákazníci s nízkým úsilím mají vyšší tendenci k opakovanému nákupu.	Identifikace třecích ploch	Ukazuje přesně, kde je proces (např. reklamace) příliš složitý.	Snížení churnu	Vysoké úsilí je hlavním důvodem, proč zákazníci odcházejí ke konkurenci.
---------------	--------------	----------------------	---	----------------------------	---	----------------	--

Srovnání s NPS a CSAT

NPS (Net Promoter Score): Měří dlouhodobou loajalitu a ochotu doporučit firmu.

CSAT (Customer Satisfaction): Měří okamžitou spokojenost s konkrétním produktem či službou.

CES: Měří jednoduchost a efektivitu procesů.

Kdy CES používat?

Ihned po vyřešení tiketu na zákaznické podpoře.

Po dokončení samoobslužné transakce (např. nastavení účtu online).

Po interakci, která vyžadovala úsilí (výměna zboží, oprava).

Tip: Vždy doplňte CES otázku otevřeným polem: „Co bylo na vaší zkušenosti nejsložitější?“ To vám dá konkrétní data ke zlepšení.

From:

<https://serviceit.cz/> - IT ENCYKLOPEDIE

Permanent link:

https://serviceit.cz/doku.php?id=customer_effort_score

Last update: 2026/01/02 17:26

