

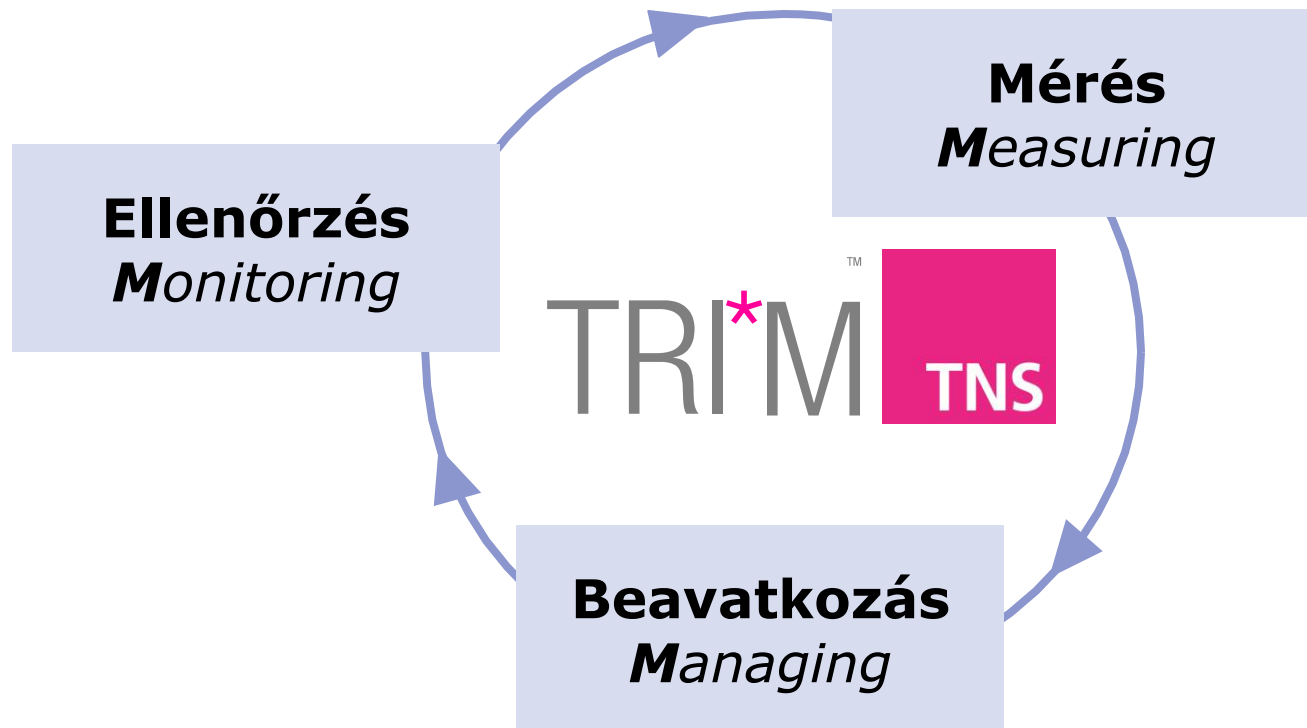
# 7

## TRI\*M Index



# A TRI\*M módszertana

A TRI\*M folyamatos alkalmazásával rendszeres és standard formában kaphatunk információt a vállalat tevékenységéről.



# TRI\*M Index kérdései az OTP Bank-felmérés kérdőívében

## Összteljesítmény

*Összességében hogyan értékelné Ön a <FŐ Bank> teljesítményét, szolgáltatásait?*

## Újra vásárlás valószínűsége

*Mennyire valószínű, hogy annak alapján, amit a <FŐ BANK> eddigi szolgáltatása, teljesítménye kapcsán tapasztaltak, a <FŐ BANK> ügyfelei maradnának az elkövetkezendő 12 hónapban is?*

**TRI\*M  
Index**

## Ajánlás valószínűsége

*Mennyire valószínű, hogy annak alapján, amit a <FŐ BANK> eddigi szolgáltatása, teljesítménye kapcsán tapasztaltak, a <FŐ BANK> -t ajánlanák másoknak, például barátaiknak, ismerőseiknek is?*

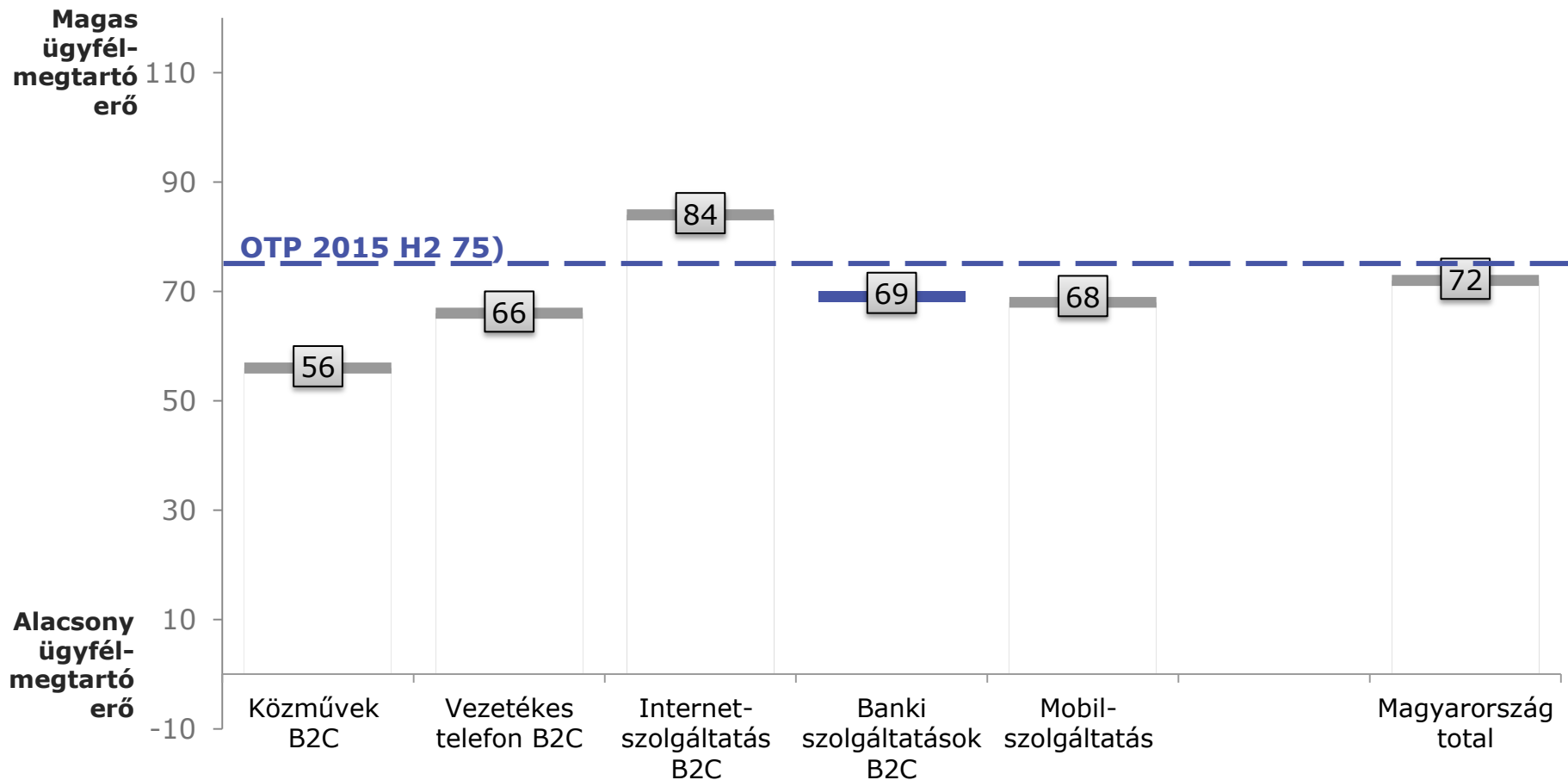
## Versenyelőny

*Annak alapján, amit más bankokkal, pénzügyintézetekkel kapcsolatban tapasztaltak, vagy amit ezekről hallottak, mit gondolnak, mekkora előnyt jelent Önöknek az, hogy a <FŐ BANK> -ügyfelei és nem egy másik banké, pénzügyintézeté?*

**A válaszadónak minden esetben 1-től 5-ig kellett értékelnie a TRIM kérdéseket, ahol az 1-es számított a „legnegatívabb”, míg az 5-ös a „legpozitívabb” válasznak.**

# TRI\*M Index benchmarkok

## Közép-Európa



A TRI\*M index -66 és 134 közötti értékeket vehet fel.