

শুভ সকাল/অপরাহ্ন স্যার/ ম্যাডাম,

আমি গ্রীন ডেল্টা ইস্যুরেন্স থেকে বলছি, আপনার সাথে কথা বলার জন্য কি কিছুটা সময় পেতে পারি?

যদি কথা বলার জন্যে সম্মতি জানায়ঃ

Processing:

আমি দেখতে পারছি আপনি আমাদের ওয়েবসাইট থেকে একটা পলিসি কিনেছিলেন। তার জন্য আপনাকে ধন্যবাদ।

- ১। আপনার অভিজ্ঞতা অনুসারে আপনি আপনার বন্ধু বা সহকর্মীকে এই সেবা রেফার করার সম্ভাবনা কতটুকু? ০ থেকে ১০-এর মধ্যে একটি স্কোর দিতে বললে আপনি কতো দিবেন?
- ২। আমাদের সার্ভিসের কোন বিষয়টি আপনার ভালো লেগেছে? (যদি কাস্টমার ৯ বা ১০ স্কোর দেয়।)
- ৩। আপনি যে স্কোরটি দিয়েছেন, তার প্রধান কারণগুলো কী? (যদি ০ থেকে ৮ স্কোর দেয়।)
- ৪। আমাদের সেবার কোন বিষয়টি পরিবর্তন বা উন্নত করার সুযোগ আছে বলে আপনি মনে করেন?

ধন্যবাদ আপনার মূল্যবান সময়ের জন্য। ভাল থাকবেন।

Pending:

- ১। আপনি আমাদের ওয়েবসাইটে/এপ-এ ইস্যুরেন্স টি নেয়ার জন্যে ভিজিট করেছিলেন। কিন্তু ইস্যুরেন্সটি নেন নি। অনুগ্রহ করে জানাবেন ইস্যুরেন্স টি নেয়ার ক্ষেত্রে আপনি কি কোন সমস্যার সম্মুখীন হয়েছিলেন?
- ২। আমাদের সেবার কোন বিষয়টি পরিবর্তন বা উন্নত করার সুযোগ আছে বলে আপনি মনে করেন?
- ৩। আপনার প্রয়োজন অনুযায়ী আমরা পরিবর্তন করলে আপনি কি আমাদের সেবা গ্রহন করবেন?

যদি কথা বলার জন্যে সম্মতি না জানায়ঃ

সেক্ষেত্রে ধন্যবাদ দিয়ে আমরা কল শেষ করবো।

The formula for calculating Net Promoter Score (NPS) is: $NPS = \text{Total \% of Promoters} - \text{Total \% of Detractors}$