

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

==== 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?

<b>Výhoda</b>	<b>Popis</b>	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.

„[https://en.wikipedia.org/wiki/Customer\\_success](https://en.wikipedia.org/wiki/Customer_success)“ Customer success na Wikipedii

From:

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

Permanent link:

<https://serviceit.cz/doku.php?id=ces>

Last update: **2026/01/02 17:31**

