

Doel	KPI	Betekenis
Klanttevredenheid	NPS-score	Mate waarin een klant jou aanraadt bij vrienden en familie. Schaal van -100 tot 100.
	KT of CSAT-score	Hoe tevreden klanten zijn, schaal 1-10 of 1-5 (evt. in sterren).
	Aantal inschrijvingen of opt-ins	Hoeveel mensen een marketing opt-in hebben afgegeven of zich hebben ingeschreven voor bijvoorbeeld een loyaliteitsprogramma.
	Terugkerende klanten of retentie	% klanten dat een herhaalbestelling plaatst.
Klantloyaliteit	Aantal aankopen	Het aantal aankopen dat een klant gemiddeld doet in een bepaalde periode.
	Totale besteding	Het totaalbedrag waarvoor een klant gemiddeld koopt in een bepaalde periode.
	Totale klantwaarde	De totale omzet waar een klant voor heeft gezorgd.
	Churn-rate	% klanten dat je 'verliest' en bijv. langer dan een jaar na de eerste bestelling geen herhaalaankoop doet.
	Uitschrijvers	Hoeveel mensen zich uitschrijven of hun opt-in intrekken voor bijv. de nieuwsbrief.