

FEVEREIRO 2020

# RELATÓRIO DE NÍVEL DE SERVIÇO AO CLIENTE

MEDIÇÃO DE NPS  
T20



Business  
Behavior  
Institute

**PREPARADO POR:**

CUSTOMER SUCCESS TEAM

**APROVADOR POR:**

RODRIGO LANG

# SOBRE O BBI OF CHICAGO

## Missão

Transformar a carreira das pessoas, preparando-as para serem profissionais prontos para atuar no mercado 4.0, transferindo competências que o mercado procura e não encontra nos profissionais.

## Visão

Ser a maior e melhor escola de negócios das américas com foco em competências comportamentais.

## Valores

- Acolhimento
- Paixão por servir
- Ética



# O QUE É O NPS?

## UM POUCO SOBRE O MÉTODO NPS

O NPS® ou Net Promoter Score é uma métrica desenvolvida para medir os níveis de lealdade do cliente, criada em 2003 pelo consultor da Bain & Company, Fred Reichheld, em colaboração com a Satmetrix.

O objetivo era determinar uma pontuação consistente e facilmente interpretável, que pode ser comparada ao longo do tempo entre diferentes indústrias.

Além disso, Fred sempre quis justificar a relação entre a lealdade dos clientes e crescimento das empresas, pensando nisso, ele criou este indicador mundialmente conhecido e utilizado em todos os segmentos.

Basicamente, a métrica avalia quanto o respondente recomenda uma determinada empresa, produto ou serviço para amigos, familiares ou colegas.

A ideia é simples, se você gosta de usar um produto ou fazer negócios com uma determinada empresa, você deseja compartilhar essa experiência com outras pessoas, certo? E a pergunta Net Promoter Score é simples. Em uma escala de 0 a 10, seus clientes pontuam o quanto recomendariam sua empresa para amigos ou familiares.



# COMO SE CALCULA?

## MEMÓRIA DE CÁLCULO

Depois que os clientes respondem a pesquisa, eles são divididos em três categorias com base no Net Promoter Score:

Promotores (pontuação 9-10) são entusiastas leais que continuarão comprando e recomendando seu produto a outras pessoas, alimentando o crescimento do seu negócio.

Neutros (pontuação 7-8) são clientes relativamente satisfeitos que compram com média frequência e estão vulneráveis a ofertas competitivas.

Detratores (pontuação 0-6) são clientes insatisfeitos que podem danificar sua marca e impedir o crescimento através do boca-a-boca negativo.

Sabendo das três categorias em que seus clientes estão, o próximo passo agora é calcular o NPS da empresa. Para isso, subtrai-se a porcentagem de detratores, da porcentagem de promotores, obtendo assim, uma pontuação entre -100 a 100.



# CONSOLIDADO DE TODOS OS PROGRAMAS EM ANDAMENTO NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2020

# 86

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

# 89

Que nota você daria para nosso sistema de atendimento online?

# 89

Que nota você daria para nosso conteúdo?



# PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE NEGÓCIOS COM FOCO EM COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

## 85

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

## 88

Que nota você daria para nosso sistema de atendimento online?

## 89

Que nota você daria para nosso conteúdo?



# MBA EM GESTÃO DE SAÚDE

# 83

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

# 83

Que nota você daria para nosso sistema de atendimento online?

# 100

Que nota você daria para nosso conteúdo?



# MBA, JR. LEADERSHIP

# 95

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

# 100

Que nota você daria para nosso sistema de atendimento online?

# 100

Que nota você daria para nosso conteúdo?



## PONTOS FORTES IDENTIFICADOS

- Atendimento ao Cliente
- Conteúdo
- Aplicação
- Reconhecimento do mercado

## PONTOS DE MELHORIA IDENTIFICADOS

- Aplicativo
- Melhorar a parte visual da plataforma
- Interação entre alunos



"Me surpreendi com a Pós-graduação em Gestão de Negócios do BBI. Navegando pelo Instagram conheci o curso e é impressionante como muitas coisas que tinha aprendido na prática ou fazia intuitivamente no ambiente profissional e pessoal começaram a fazer sentido e se transformaram em técnicas. Sem contar na quantidade de coisas novas que aprendo a cada módulo. O que começou como um teste para ver como seria o curso, já é um grande motivo de alegria, e satisfação! Parabéns @rodrigolang e equipe!"

**Depoimento do aluno Luisa Xavier**  
**@Luisacxavier**



## PONTOS DE MELHORIA PARA PRÓXIMO CICLO

- Realização de eventos de integração presenciais
- Melhoria na plataforma educacional
- Engregar ainda mais valor para os alunos
- Buscar formas de agregar mais conteúdos práticos

