

FEVEREIRO 2020

RELATÓRIO DE NÍVEL DE SERVIÇO AO CLIENTE

MEDIÇÃO DE NPS
TT20



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

