

DEZEMBRO 2019

RELATÓRIO DE NÍVEL DE SERVIÇO AO CLIENTE

MEDIÇÃO DE NPS
4T19



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 QUARTO TRIMESTRE DE 2019

87

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

81

Que nota você daria para nosso sistema de atendimento online?

92

Que nota você daria para nosso conteúdo?



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

89

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

82

Que nota você daria para nosso sistema de atendimento online?

91

Que nota você daria para nosso conteúdo?



MBA EM GESTÃO DE SAÚDE

100

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

67

Que nota você daria para nosso sistema de atendimento online?

100

Que nota você daria para nosso conteúdo?



MBA, JR. LEADERSHIP

90

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

92

Que nota você daria para nosso sistema de atendimento online?

100

Que nota você daria para nosso conteúdo?



MBA, JR. HEALTH

100

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

80

Que nota você daria para nosso sistema de atendimento online?

100

Que nota você daria para nosso conteúdo?



PONTOS FORTES IDENTIFICADOS

- Conteúdo
- Aplicação
- Reconhecimento do mercado

PONTOS DE MELHORIA IDENTIFICADOS

- Experiência na plataforma
- Interação entre alunos



"Hoje, posso dizer que foi uma das minhas escolhas mais assertivas e o conteúdo incrível. As aulas são objetivas e as recomendações de artigos e livros são excelentes. Eu nem acredito que estou terminando o primeiro ano do curso e creio que estaria bem arrependido agora se não tivesse aproveitado esta oportunidade. Eu gosto do formato EAD que me permite estudar a qualquer momento, e já estou com um caderno cheio de anotações e vivenciando alguns aprendizados no meu negócio."

Depoimento do aluno Manoel Felipe
@manoelf



PONTOS DE MELHORIA PARA PRÓXIMO CICLO

- Realização de eventos de integração presenciais
- Melhoria na plataforma educacional
- Maior número de oferta de vagas para alunos e ex-alunos com parceria com empresas de hunter

