

AGOSTO 2021

RELATÓRIO DE NÍVEL DE SERVIÇO AO CLIENTE

MEDIÇÃO DE NPS
TS21



Business
Behavior
Institute

PREPARADO POR:

CUSTOMER SUCCESS TEAM

APROVADO 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

Nossos valores permeiam o acolhimento, paixão por servir e 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.



LEVANTAMENTO DE TODOS OS PROGRAMAS EM ANDAMENTO NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2021

O quanto você indicaria nossa empresa para um(a) amigo(a)?

86

Que nota você daria para a qualidade dos(as) nossos(as) professores(as)?

85

Que nota você daria para o nosso atendimento por e-mail?

77

Que nota daria para o atendimento do(a) consultor(a)?

87

Média

84



MBA EM GESTÃO DE SAÚDE 4.0

O quanto você indicaria nossa empresa para um(a) amigo(a)?

100

Que nota você daria para o nosso conteúdo?

94

Que nota você daria para o nosso atendimento por e-mail?

89

Que nota daria para o atendimento do(a) consultor(a)?

100

Média

96



PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE NEGÓCIOS

O quanto você indicaria nossa empresa para um(a) amigo(a)?

91

Que nota você daria para o nosso conteúdo?

85

Que nota você daria para o nosso atendimento por e-mail?

82

Que nota daria para o atendimento do(a) consultor(a)?

90

Média

87



PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE PRODUTO

O quanto você indicaria nossa empresa para um(a) amigo(a)?

94

Que nota você daria para o nosso conteúdo?

89

Que nota você daria para o nosso atendimento por e-mail?

81

Que nota daria para o atendimento do(a) consultor(a)?

94

Média

89



PÓS-GRADUAÇÃO EM LIDERANÇAS TRANSFORMADORAS

O quanto você indicaria nossa empresa para um(a) amigo(a)?

100

Que nota você daria para o nosso conteúdo?

100

Que nota você daria para o nosso atendimento por e-mail?

100

Que nota daria para o atendimento do(a) consultor(a)?

50

Média

88



PÓS-GRADUAÇÃO EM NEGOCIAÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

O quanto você indicaria nossa empresa para um(a) amigo(a)?

100

Que nota você daria para o nosso conteúdo?

82

Que nota você daria para o nosso atendimento por e-mail?

82

Que nota daria para o atendimento do(a) consultor(a)?

100

Média

91



PÓS-GRADUAÇÃO EM TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E INOVAÇÃO

O quanto você indicaria nossa empresa para um(a) amigo(a)?

75

Que nota você daria para o nosso conteúdo?

83

Que nota você daria para o nosso atendimento por e-mail?

50

Que nota daria para o atendimento do(a) consultor(a)?

100

Média

77



PÓS-GRADUAÇÃO EM VENDAS

O quanto você indicaria nossa empresa para um(a) amigo(a)?

100

Que nota você daria para o nosso conteúdo?

100

Que nota você daria para o nosso atendimento por e-mail?

83

Que nota daria para o atendimento do(a) consultor(a)?

80

Média

91



LEVANTAMENTO DE TODOS OS PROGRAMAS ENCERRADOS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2021

O quanto você indicaria nossa empresa para um(a) amigo(a)?

93

Que nota você daria para a qualidade dos(as) nossos(as) professores(as)?

90

Que nota você daria para nosso material geral?

93

Que nota você daria para nossos artigos?

86

Que nota você daria para nossas apostilas?

83



LEVANTAMENTO DE TODOS OS PROGRAMAS ENCERRADOS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2021

Que nota você daria para nossos vídeos?

97

Que nota você daria para o nosso atendimento por e-mail?

90

Que nota você daria para o atendimento geral do curso?

100

Que nota daria para o atendimento do(a) consultor(a)?

100

Média

92



MBA EXECUTIVO EM GESTÃO DE SAÚDE

O quanto você indicaria nossa empresa?

100

Que nota você daria para a qualidade dos(as) nossos(as) professores(as)?

100

Que nota você daria para o nosso material geral?

100

Que nota daria para nossos artigos?

100

Que nota daria para nossas apostilas?

100



MBA EXECUTIVO EM GESTÃO DE SAÚDE

Que nota você daria para nossos vídeos?

100

Que nota você daria para o nosso atendimento por e-mail?

100

Que nota você daria para o atendimento geral do curso?

100

Que nota daria para o atendimento do(a) consultor(a)?

100

Média

100



PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE NEGÓCIOS

O quanto você indicaria nossa empresa?

93

Que nota você daria para a qualidade dos(as) nossos(as) professores(as)?

89

Que nota você daria para o nosso material geral?

93

Que nota daria para nossos artigos?

85

Que nota daria para nossas apostilas?

81



PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE NEGÓCIOS

Que nota você daria para nossos vídeos?

96

Que nota você daria para o nosso atendimento por e-mail?

89

Que nota você daria para o atendimento geral do curso?

100

Que nota daria para o atendimento do(a) consultor(a)?

100

Média

92



PONTOS FORTES IDENTIFICADOS

- Atendimento aos alunos
- Objetividade e qualidade do conteúdo das videoaulas.
- Ótimas indicações de livros e artigos científicos.

PONTOS DE MELHORIA

- Comunicação entre aluno e professor um pouco limitada durante os bate-papos ao vivo.
- Disponibilização de livros em PDF na plataforma do aluno.
- Flexibilização dos horários e dias dos encontros ao vivo com os professores.

PONTOS A SE MELHORAR PARA O PRÓXIMO CICLO

- Buscar formas de implementar uma plataforma que permita a visualização do histórico de pagamentos realizados pelo aluno.
- Melhorar ainda mais a qualidade do material escrito disponibilizado.
- Buscar formas de agregar mais conteúdos práticos e avaliações no decorrer dos cursos.



DEPOIMENTO DO ALUNO ANDRÉ VIANA

@Andrevianamusic

"Passando para agradecer o impacto que vocês tiveram em minha carreira! Eu tinha bastante problema com essa questão de comunicação, por ser mais fechado e por ter dificuldade de contar uma história e não se prolongar e ser cansativo. Os cursos de MBA Jr com o André e o de Oratória me ajudaram bastante, principalmente por tratarem do Storytelling e da Linguagem Corporal. Consegui me destacar em dois processos seletivos que participei e já fui chamado para um, onde comecei a trabalhar. Recebi um feedback muito bom relacionado à minha comunicação e, por isso, gostaria de deixar meu muito obrigado ao Rodrigo Lang e a todos do BBI!"