

MARÇO 2022

RELATÓRIO DE NÍVEL DE SERVIÇO AO CLIENTE

MEDIÇÃO DE NPS
1S22



Business
Behavior
Institute

PREPARADO POR:

CUSTOMER SUCCESS TEAM

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 2022

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

88

Que nota você daria para o nosso conteúdo?

86

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

86

Que nota daria para o atendimento do consultor?

95

Média

89



MBA EM GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES DO FUTURO

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

50

Que nota você daria para o nosso conteúdo?

100

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

67

Que nota daria para o atendimento do consultor?

83

Média

75



MBA EM GESTÃO DE SAÚDE 4.0

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

100

Que nota você daria para o nosso conteúdo?

90

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

83

Que nota daria para o atendimento do consultor?

100

Média

93



MBA EXECUTIVO EM GESTÃO DE SAÚDE

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

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 consultor?

100

Média

100



MBA EM VAREJO 4.0

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

100

Que nota você daria para o nosso conteúdo?

50

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

100

Que nota daria para o atendimento do consultor?

100

Média

88



PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO ESTRATÉGICA DE VENDAS

O quanto você indicaria nossa empresa para
um amigo?

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
consultor?

100

Média

100



PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE NEGÓCIOS

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

88

Que nota você daria para o nosso conteúdo?

86

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

86

Que nota daria para o atendimento do consultor?

94

Média

88



PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE PRODUTO

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

77

Que nota você daria para o nosso conteúdo?

67

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

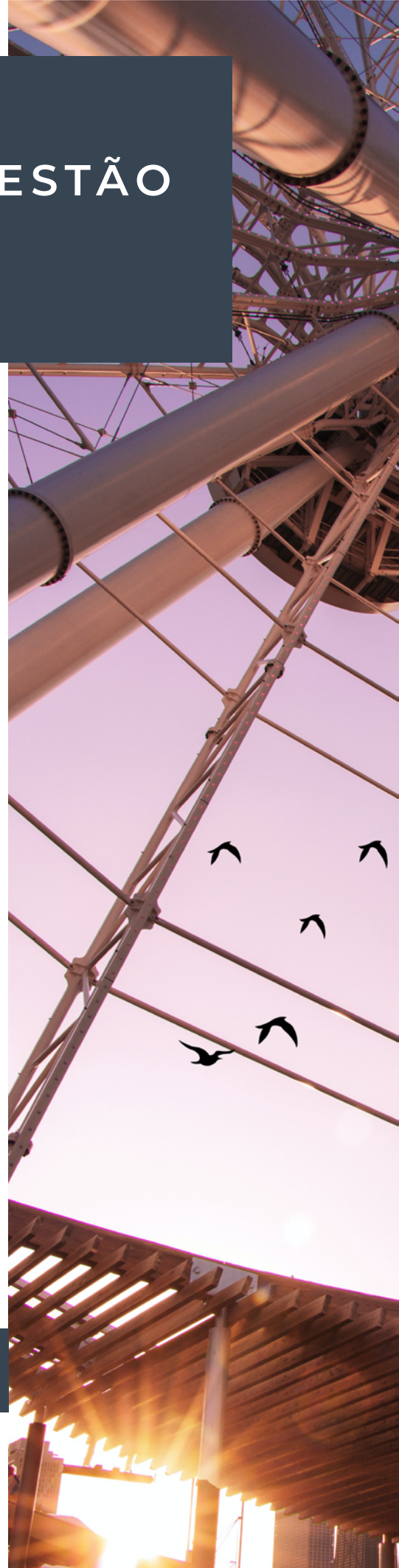
87

Que nota daria para o atendimento do consultor?

94

Média

81



PÓS-GRADUAÇÃO EM LIDERANÇAS TRANSFORMADORAS

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

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 consultor?

100

Média

100



PÓS-GRADUAÇÃO EM NEGOCIAÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

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 consultor?

100

Média

100



PÓS-GRADUAÇÃO EM TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E INOVAÇÃO

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

75

Que nota você daria para o nosso conteúdo?

83

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

92

Que nota daria para o atendimento do consultor?

91

Média

85



ANÁLISE DE DADOS COM POWER BI

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

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 consultor?

■

Média

100



FORMAÇÃO INTERNACIONAL EM NEGOCIAÇÃO

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

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 consultor?

■

Média

100



MBA JR EM GESTÃO DE PRODUTO

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

100

Que nota você daria para o nosso conteúdo?

75

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

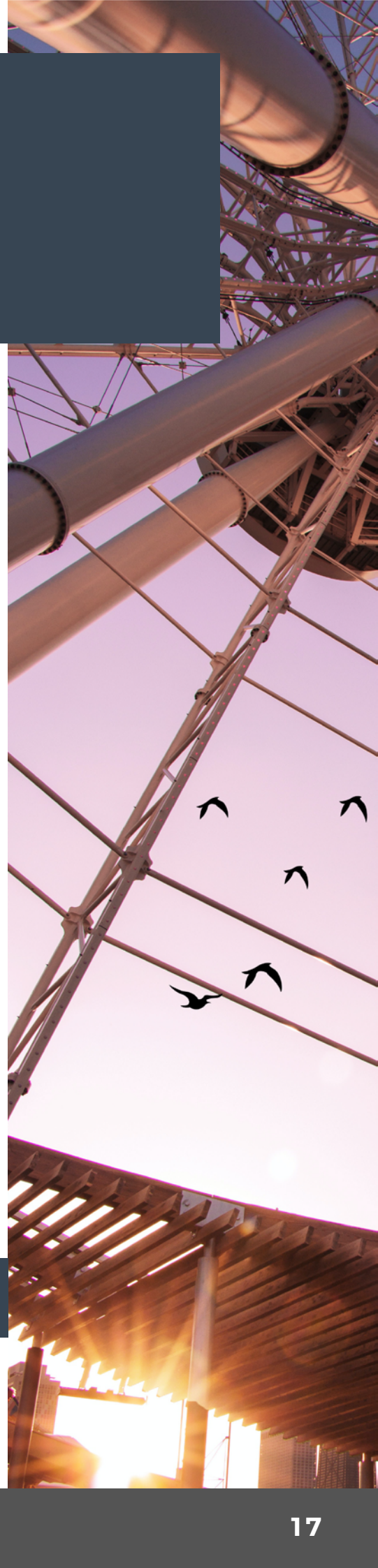
88

Que nota daria para o atendimento do consultor?

100

Média

91



MBA JR EM LIDERANÇAS TRANSFORMADORAS

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

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 consultor?

100

Média

100



MBA JR EM NEGOCIAÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

O quanto você indicaria nossa empresa para
um amigo?

0

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
consultor?

100

Média

75



MBA JR EM TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E INOVAÇÃO

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

100

Que nota você daria para o nosso conteúdo?

100

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

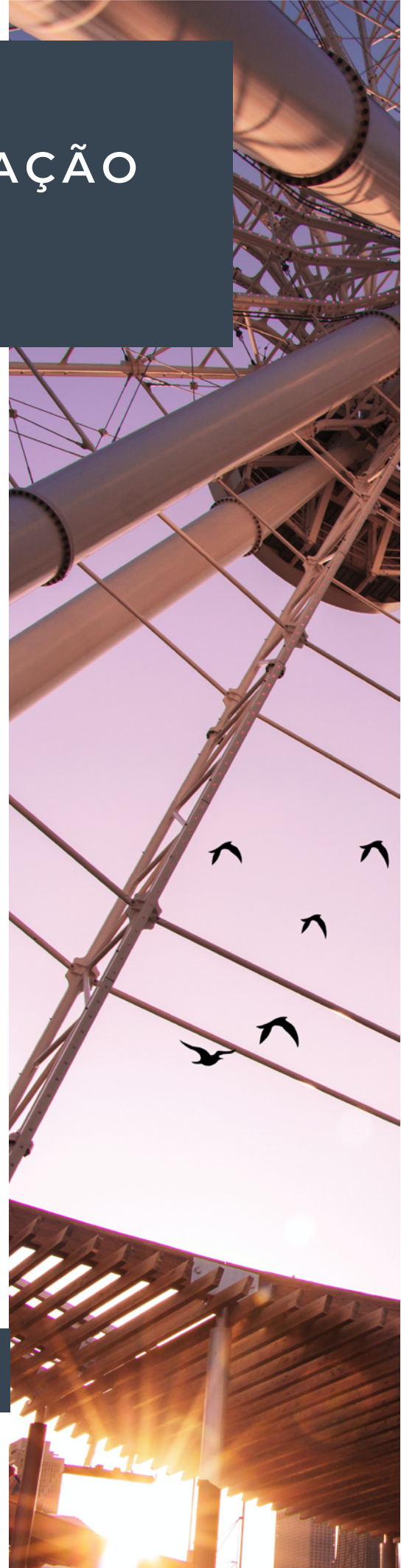
25

Que nota daria para o atendimento do consultor?

67

Média

73



MBA JR LEADERSHIP

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

90

Que nota você daria para o nosso conteúdo?

100

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

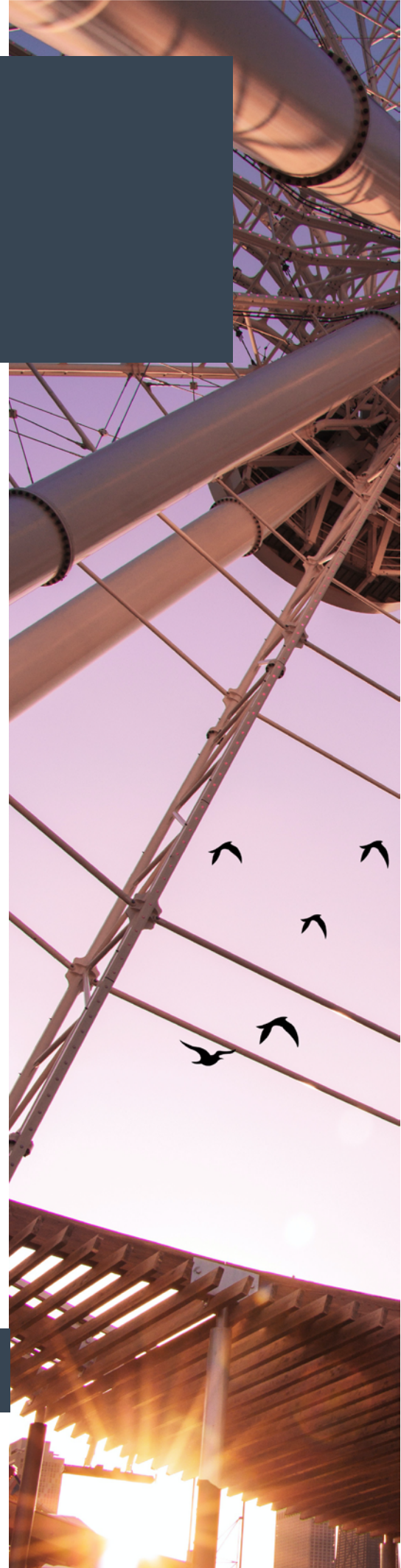
90

Que nota daria para o atendimento do consultor?

86

Média

91



MBA JR SALES

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

100

Que nota você daria para o nosso conteúdo?

100

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

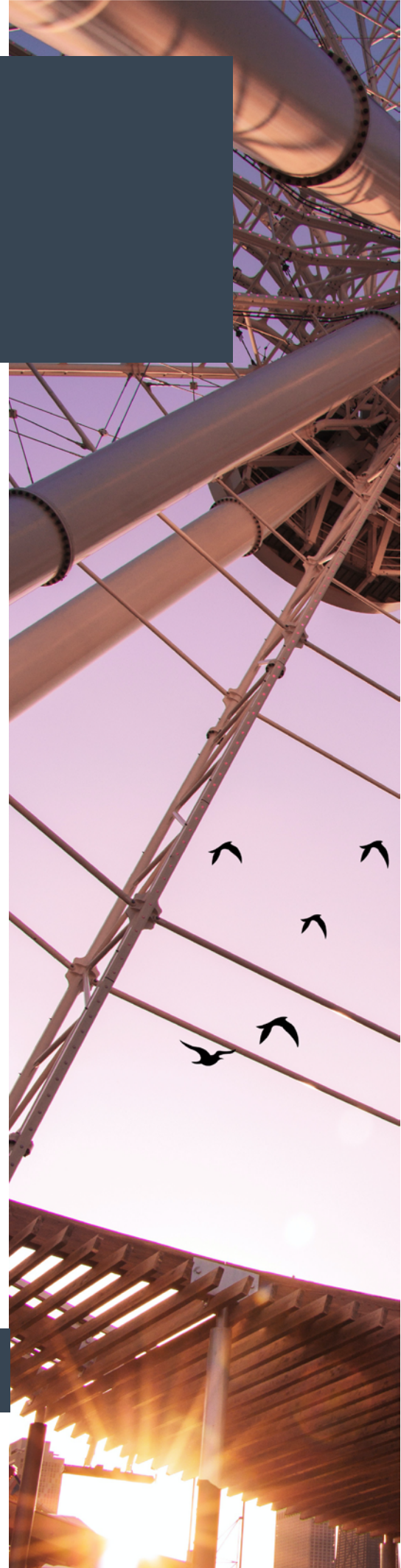
100

Que nota daria para o atendimento do consultor?

100

Média

100



LEVANTAMENTO DE TODOS OS PROGRAMAS ENCERRADOS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2022

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

91

Que nota você daria para a qualidade de nossos professores?

91

Que nota você daria para o nosso material geral?

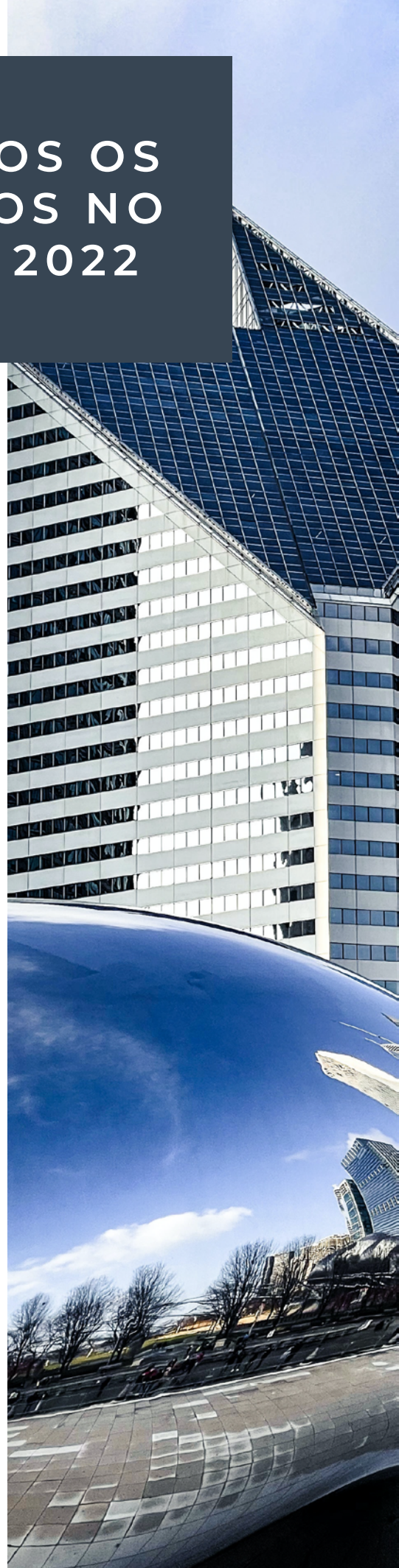
78

Que nota você daria para nossos artigos?

84

Que nota você daria para nossas apostilas?

78



LEVANTAMENTO DE TODOS OS PROGRAMAS ENCERRADOS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2022

Que nota você daria para nossos vídeos?

84

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

91

Que nota você daria para o atendimento geral do curso?

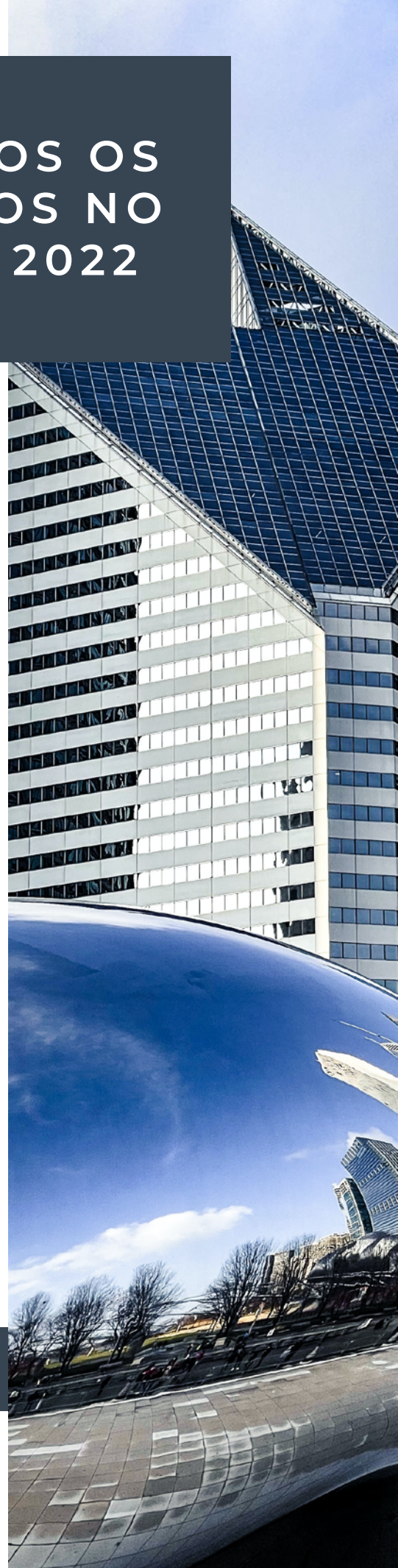
100

Que nota daria para o atendimento do consultor?

96

Média

88



PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE NEGÓCIOS

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

83

Que nota você daria para a qualidade de nossos professores?

83

Que nota você daria para o nosso material geral?

61

Que nota daria para nossos artigos?

72

Que nota daria para nossas apostilas?

67



PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE NEGÓCIOS

Qual nota você daria para nossos vídeos?

83

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

83

Que nota você daria para o atendimento geral do curso?

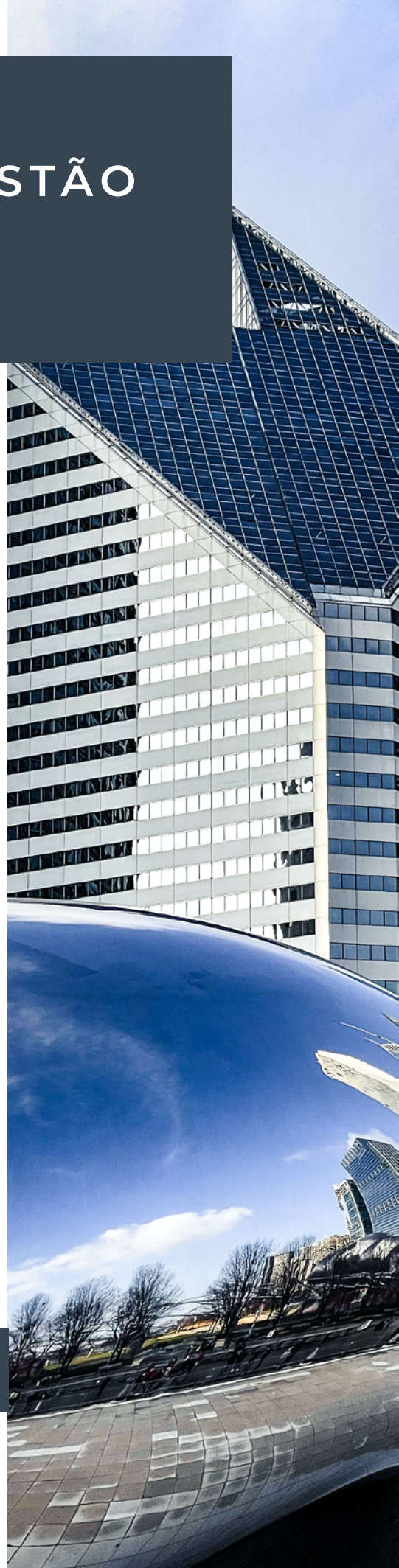
100

Que nota daria para o atendimento do consultor?

94

Média

81



ANÁLISE DE DADOS COM POWER BI

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

100

Que nota você daria para a qualidade de nossos professores?

100

Que nota você daria para o nosso material geral?

100

Que nota daria para nossos artigos?

100

Que nota daria para nossas apostilas?

75



ANÁLISE DE DADOS COM POWER BI

Qual nota você daria para nossos vídeos?

75

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

100

Que nota você daria para o atendimento geral
do curso?

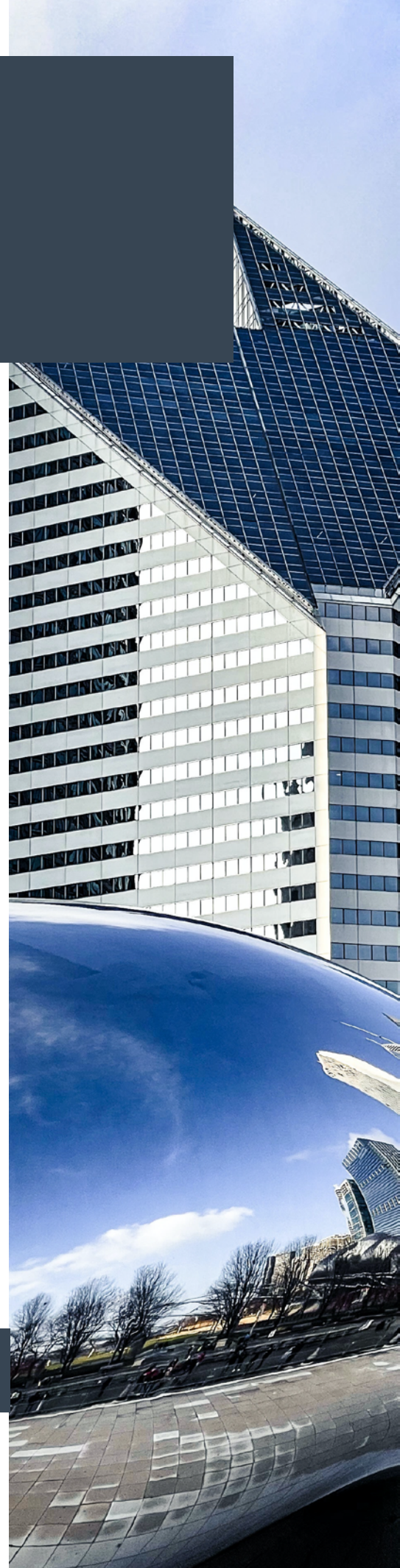
100

Que nota daria para o atendimento do
consultor?

100

Média

94



FORMAÇÃO INTERNACIONAL EM NEGOCIAÇÃO

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

100

Que nota você daria para a qualidade de nossos professores?

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



FORMAÇÃO INTERNACIONAL EM NEGOCIAÇÃO

Qual nota você daria para nossos vídeos?

83

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
consultor?

100

Média

98



MBA JR LEADERSHIP

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

100

Que nota você daria para a qualidade de nossos professores?

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 JR LEADERSHIP

Qual 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?

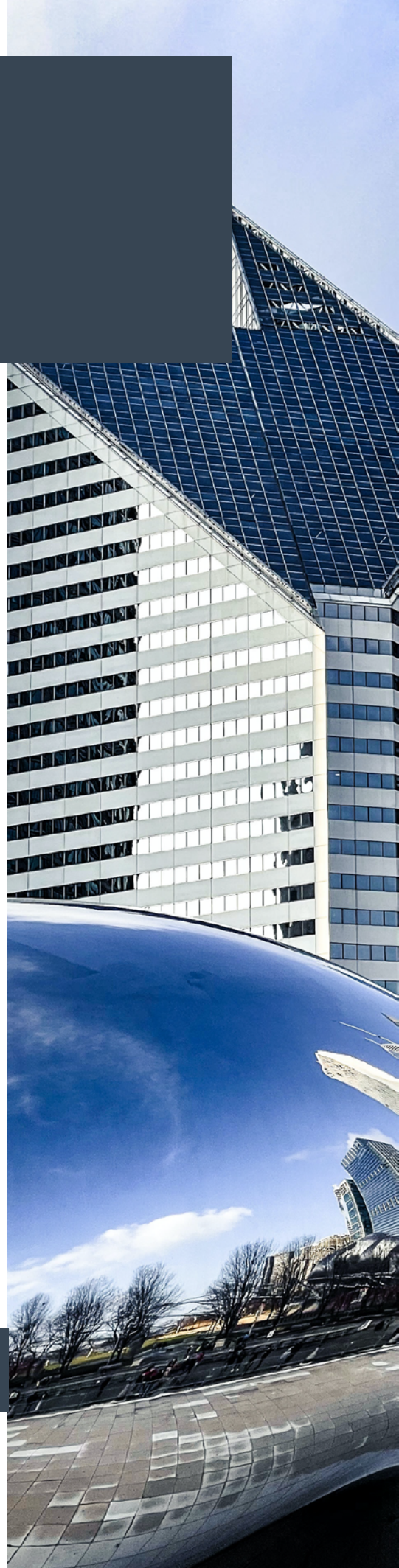
100

Que nota daria para o atendimento do consultor?

100

Média

100



VAREJO 4.0

O quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?

100

Que nota você daria para a qualidade de nossos professores?

100

Que nota você daria para o nosso material geral?

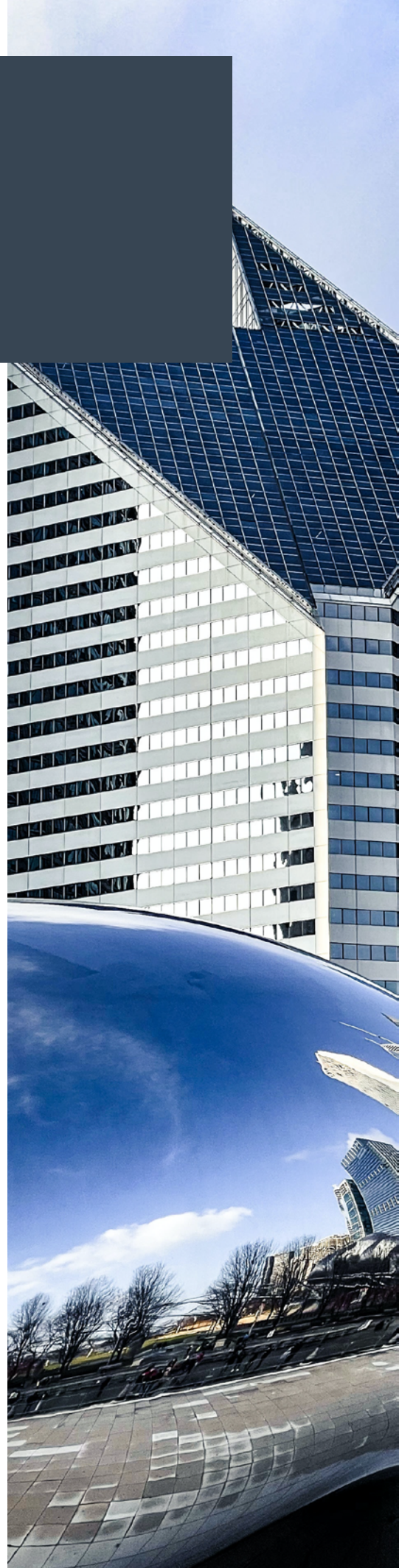
100

Que nota daria para nossos artigos?

100

Que nota daria para nossas apostilas?

100



VAREJO 4.0

Qual 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?

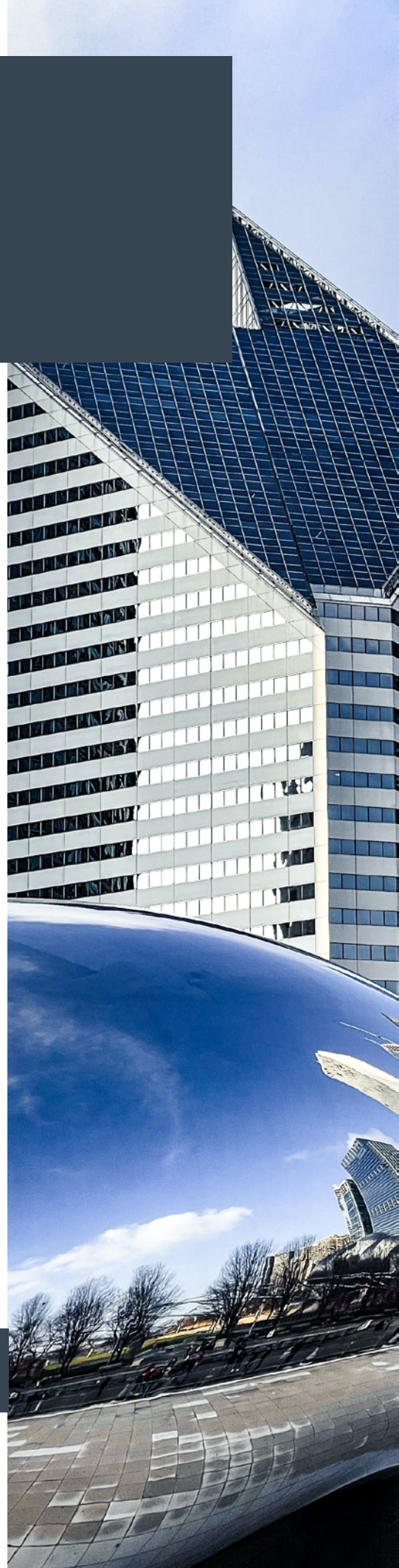
100

Que nota daria para o atendimento do consultor?

100

Média

100



PONTOS POSITIVOS



Corpo Docente



Flexibilidade do modelo EAD



Atendimento ao aluno

PONTOS DE MELHORIA



UX do Ambiente do Aluno



Ocorrência de Hangouts



Aprimoramento dos artigos

Pontos fortes como expertise dos professores, objetividade das aulas e a ampla abrangência do conteúdo, também foram destacados na pesquisa com nossos alunos.



DEPOIMENTOS

“Tenho gostado demais da maneira que os assuntos são abordados porque a partir dos exemplos e da boa didática, nós, alunos, conseguimos aplicar com maior facilidade os conceitos ensinados.”

“Acredito que o curso tem sido adequado da forma que vem sendo apresentado aos alunos.”

“Gosto muito do material e atendimento ao consumidor. Poderiam ofertar mais minicursos e capacitações online, com certificado, para os inscritos no curso.”

“Os professores são excelentes. A didática dos módulos é impecável. Não há o que reclamar, apenas elogiar.”