

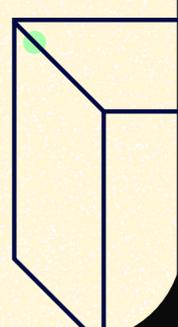
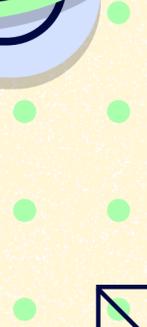
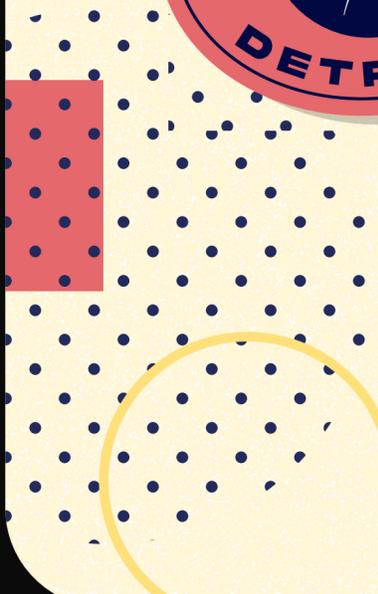
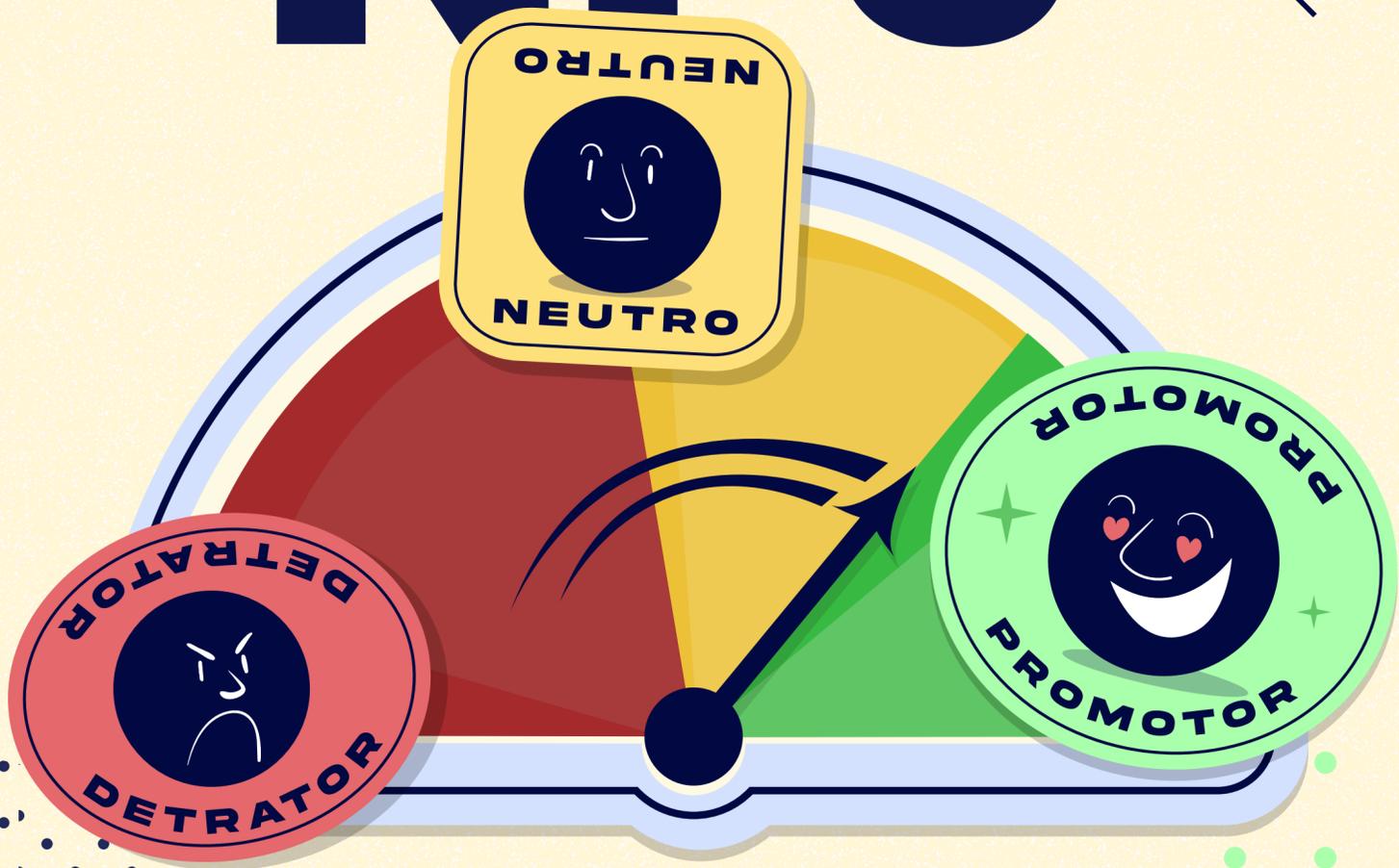
 cs academy

EMENTA

CURSO

Dominando o

NPS



SEJA BEM-VINDO(A) À CS ACADEMY

Desenvolvemos experiências inovadoras de aprendizado, com jornadas práticas e rápidas relacionadas ao universo dos clientes, seja Customer Success, Customer Experience, Employee Experience, Suporte, Produto, Dados, etc.



Trazemos conteúdos que acompanham a velocidade de transformação do cliente, por meio das nossas Especializações e Cursos Certificados.

Queremos empoderar as pessoas a criarem uma jornada Customer Centric fantástica em suas carreiras, por meio das nossas especializações e cursos certificados.

Somos **mais que uma escola!** A CS Academy é um hub de pessoas que querem colaborar!



**SUA JORNADA DE
APRENDIZADO COMEÇA AQUI!**

MÓDULO 1

INTRODUÇÃO **AO NPS**

Objetivo do Módulo

Discorrer de maneira introdutória sobre como surgiu o NPS e qual seu objetivo de aplicação.

Aula 1: História do NPS: O que, como surgiu e porque se tornou tão relevante



MÓDULO 2

NPS NA PRÁTICA: **CLASSIFICAÇÕES E CÁLCULOS**

Objetivo do Módulo

Neste módulo, você vai aprender as classificações do NPS: Detratores, Neutros e Promotores, e entender como é possível calcular o índice de fidelidade dos clientes.

Aula 1: A pergunta, escala e leitura do NPS

Aula 2: Como calcular o NPS

Aula 3: Resultados e boas práticas de NPS



MÓDULO 3

APLICAÇÃO DA PESQUISA DE NPS

Objetivo do Módulo

Entender na prática como é possível aplicar uma pesquisa de NPS seguindo a metodologia e as boas práticas de mercado.

Aula 1: Coleta relacional ou transacional

Aula 2: Frequência, taxa de resposta e canais

Aula 3: Perguntas adicionais e ferramentas de mercado



MÓDULO 4

NPS 2.0

NET PROMOTER SYSTEM

Objetivo do Módulo

Aprender o que é e como aplicar o Close the loop, transcorrendo a metodologia proposta pela Bain & Company em como mover o indicador de NPS.

Aula 1: O Net Promoter System

Aula 2: Close de loop: inner Loop + cases

Aula 3: Huddle + cases

Aula 4: Outer loop + cases



MÓDULO 5

CONHECENDO O NPS 3.0

Objetivo do Módulo

Apresentar o NPS 3.0 e a métrica Earned Growth Rate (EGR), compreendendo o cálculo da métrica EGR utilizando outros dois indicadores para avaliar a relação entre lealdade do cliente e retorno financeiro da empresa.

Aula 1: A métrica dos “bons lucros” e da lealdade



NOSSA **ESPECIALISTA**



RAYANE **OLIVEIRA**

Coordenadora de VoC, Cultura CX e Encantamento na GOL Smiles

[LinkedIn](#)

Rayane é uma profissional apaixonada por Customer Experience, com mais de oito anos de experiência em áreas de Voz do Cliente, CX Estratégico e Jornada de clientes. Entre seus projetos marcantes, estão o gerenciamento do NPS no iFood e mapeamento na jornada do cliente no BTG Pactual. Atualmente na GOL SMILES, ela é responsável pela Voz do Cliente, Cultura CX e Customer Care. Rayane possui várias certificações em CX e já foi premiada por sua atuação em Cultura Centrada no Cliente, Métrica (NPS) e Jornada do Cliente.



A **CS ACADEMY** É A SUA

PLATAFORMA
CUSTOMER CENTRIC



Nela, você tem acesso a **todos os nossos cursos e futuros lançamentos**, além de ter à sua disposição conteúdos extras, como:

Aulas quinzenais ao vivo, cases, mentorias exclusivas, acesso à comunidade e vagas exclusivas e muito networking com os melhores profissionais das áreas de CX e CS.

COMECE AGORA