

>> N.P.S (NET PROMOTER SCORE)

N.P.S = é uma pesquisa de satisfação do mercado.

Você precisa avaliar o seu NPS para poder tirar os furos do balde.

E para fazer essa pesquisa você precisa fazer duas perguntas:

1. De 0 a 10 o quanto você voltaria a consumir nossos produtos ou serviços?
2. De 0 a 10 o quanto você indicaria o nosso produto para uma pessoa amada ou um parente muito próximo?

**A PARTIR DA RESPOSTA DESSAS PERGUNTAS NÓS TEREMOS 3 PÚBLICOS,
CONSIDERANDO AS NOTAS:**

- De 0 a 6 - detrator da marca (significa que o seu cliente está insatisfeito com o seu produto/serviço)
- De 7 ou 8 - neutro (aquele cliente morno, não volta mas também não fala mal)
- 9 ou 10 - advogado de marca (aquele que gosta do seu produto, te indica para mais pessoas, fala bem de você, volta a consumir o seu produto/serviço novamente, cliente fiel)

Para os **detratores e neutros** é preciso ligar e ver o que falta para atingir nota 9 ou 10, descubra onde você pode melhorar e corrija onde você está falhando.

Para os **advogados da marca**, você pode ofertar seu próximo produto e ainda pedir 5 pessoas para ele passar o contato para você ligar e oferecer seu serviço a elas.

COMO CALCULAR SEU N.P.S.

NPS = P - D (promotor - detractor)

EX: na pesquisa tivemos

- 70 promotores
 - 10 neutros
 - 20 detractores

$$NPS = P - D$$

$$NPS = 70 - 20$$

NPS = 50

(existe muitos pontos a melhorar)

- **76 a 100:** excelente
 - **51 a 75:** qualidade + ainda pode melhorar para se tornar excelente
 - **1 a 50:** muitos pontos a melhorar
 - **100 a 0:** situação crítica

TAREFA:

Calcule seu N.P.S.