

08

## Entendendo o eNPS

### eNPS - Employee Net Promoter Score

Como falado nessa aula, um dos indicadores mais importantes para medição do sucesso de uma estratégia de Employer Branding é o **eNPS - Employee Net Promoter Score**.

Esse indicador foi concebido a partir do *NPS - Net Promoter Score*, que já vem sendo usado há bastante tempo pelas áreas de Marketing para avaliar a probabilidade de um cliente recomendar sua empresa, permitindo medir a lealdade e fidelidade com a marca.

Já o eNPS visa avaliar a probabilidade de um colaborador recomendar sua organização como um bom lugar para trabalhar, medindo sua lealdade à marca empregadora. A vantagem do uso dessa métrica é a simplicidade, facilitando sua aplicação e agilizando a medição dos resultados.

Basicamente, você faz uma pesquisa com uma única pergunta: “*em uma escala de 0 a 10, qual é a probabilidade de você recomendar esta empresa como um bom lugar para trabalhar?*” Depois, você classifica as respostas dadas conforme abaixo:

0 a 6: detrator. Esse colaborador não recomendaria a empresa. Há uma grande probabilidade dele fazer um marketing negativo da organização, a partir de seus comentários e críticas. Possui baixa lealdade, o que significa que ele pode deixar a empresa a qualquer momento.

7 e 8: neutro. Esse colaborador não fala mal da organização, mas também não a recomenda. No entanto, é importante prestar atenção pois, embora ele não tenha risco imediato de abandonar a empresa, pode se tornar um detrator se nada melhorar.

9 e 10: promotor. Ele recomenda fortemente a organização para as pessoas à sua volta. Isso é positivo para a reputação da empresa e ajuda a atrair mais talentos. Além disso, ele tem alta lealdade.

Depois de classificar as respostas, você deve calcular a porcentagem de detratores e de promotores, e aplicar a seguinte fórmula:

$$\text{eNPS} = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detratores}$$

Se o indicador for positivo, a taxa de lealdade dos colaboradores está positiva. Se o resultado for negativo, é um sinal de que há problemas acontecendo.