



## REGULAMENTO

EXPERIENCE AWARDS 2023

POWERED BY



# **REGULAMENTO EXPERIENCE AWARDS 2023**

O presente regulamento tem por finalidade estabelecer e apresentar a todas as empresas e profissionais, as condições para que possam participar da premiação e certificação anual “Experience Awards” realizada pela SoluCX.

## **ÍNDICE**

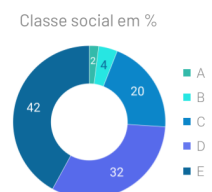
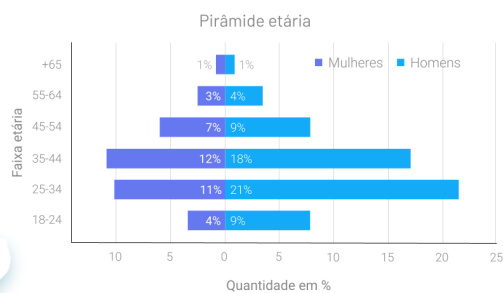
- 1. OBJETIVO**
- 2. METODOLOGIA DE APURAÇÃO**
- 3. SOBRE A PREMIAÇÃO**
- 4. INSCRIÇÃO**
- 5. AVALIAÇÃO**
- 6. SOBRE O REGULAMENTO**

## 1. OBJETIVO

**1.1.** A premiação Experience Awards é idealizada pela SoluCX, tendo por objetivo reconhecer e certificar as empresas com os melhores NPS em seus segmentos no âmbito nacional e regional.

## 2. METODOLOGIA DE APURAÇÃO

**2.1.** Sobre o painel de respondentes: A premiação é apurada mediante a estrutura de pesquisa de satisfação remunerada realizada pela SoluCX (por meio do algoritmo próprio) e mediante um painel com milhares de consumidores finais. Veja abaixo um visão geral e características desse painel de respondentes.



www.npsawards.com.br

- 2.2.** Sobre o indicador de experiência com a marca: O “share of experience” representa o nível de conhecimento ou experiência do consumidor com aquela marca. Definimos esse indicador por meio da pergunta: “Você já teve experiência com essa marca?”. O respondente poderá responder “Sim” ou “Não”. Com base na porcentagem da distribuição das respostas, podemos medir o nível de conhecimento da marca no mercado.
- 2.3.** Sobre o indicador de recomendação da marca: O “NPS”, sigla para “Net Promoter Score”, é obtido por meio da pergunta: “Em uma nota de 0 à 10, o quanto você recomendaria essa marca para um amigo ou familiar?”. Com base nas respostas dos consumidores, é realizada uma segmentação, e após um cálculo de clientes promotores menos detratores da marca, é definida sua nota de NPS. O método utilizado na aplicação das pesquisas é o NPS de percepção (double-blinded ou duplo-cego).

### 3. SOBRE A PREMIAÇÃO

**3.1.** A premiação entregue pela SoluCX é dividida em: (i) Troféu Experience Awards; (ii) Certificação Experience;

**3.1.1.** O Troféu Experience Awards é concedido exclusivamente à marca líder em cada categoria, na coleta de opiniões que acontece em âmbito nacional.

**3.1.2.** A certificação “Experience” será concedida a todas as marcas participantes, que atingirem um NPS igual ou acima da média em sua categoria, seja no formato “nacional” ou “regional”. Essa certificação será representada por dois tipos de selos de reconhecimento: “Experience Certified” e “O Cliente Recomenda”.

**3.1.2.1.** Selo “Experience”: Todas as marcas inscritas e certificadas poderão utilizar o selo “Experience”, representação visual da certificação, criada para facilitar a comunicação com o mercado corporativo (B2B), para marcas referências em experiência do cliente em sua categoria.



- 3.1.2.2.** Selo “O Cliente Recomenda”:  
Representação visual da certificação conquistada pelas marcas, criado para facilitar a comunicação do prêmio com o cliente final (B2C), mostrando que a marca possui uma certificação de qualidade com base na voz dos próprios clientes da marca.



Avalie você também:



by SoluCX

- 3.2.** A premiação será realizada de acordo com a lista de categorias anteriormente divulgada pela SoluCX, reconhecendo os principais setores do mercado. Consulte todas as categorias participantes pelo site oficial da premiação, [www.experienceawards.com.br](http://www.experienceawards.com.br).

**3.3.** O prêmio Experience Awards é dividido em dois formatos de coleta de opiniões, “nacional” e “regional”. As empresas de ambas as formas participam da “Certificação Experience”, que será concedida a todas as empresas que atingirem um NPS igual ou acima da média de seu segmento. Para que as marcas se tornem elegíveis à certificação, é necessário que atinjam no mínimo 400 avaliações de NPS em até 10.000 (dez mil) respondentes questionados.

**3.3.1.** Nacional: Neste formato, as empresas inscritas têm sua coleta de opiniões realizada no âmbito nacional e além da “Certificação Experience”, concorrem ao “Troféu Experience Awards”. Para receber este reconhecimento é necessário que a marca, além de atingir as premissas descritas no item 3.3, deve atingir também um nível de conhecimento ou experiência da marca, identificado pelo termo “Share of Experience”, igual ou maior que 10%.

**3.3.2.** Regional: Neste formato a coleta de opiniões é realizada apenas na região em que a empresa atua. As premissas de certificação estão descritas no item 3.3 e não há limitação de “Share of Experience”, pois as empresas de abrangência regional, não concorrem ao “Troféu Experience Awards”.

## 4. INSCRIÇÃO

- 4.1.** Para participar da premiação Experience Awards, as marcas interessadas poderão realizar a inscrição por meio do formulário de contato no site oficial. Após a solicitação, será realizada uma análise para entender o perfil da empresa e qual a categoria mais adequada.
- 4.2.** Atendido os critérios para premiação, será realizado um contato do time da SoluCX para apresentar os planos de adesão à premiação e jornada de certificação do Experience Awards.
- 4.3.** Considerando as categorias previamente definidas para a premiação, foram pré-inscritas até 30 das principais marcas em cada categoria. Para isso, utilizamos dados internos de marcas já avaliadas em edições anteriores, rankings e estudos especializados, onde cada estudo considera um critério neste ranqueamento, tais como: faturamento, número de lojas, market share e número de funcionários.
  - 4.3.1.** Após a inscrição, caso alguma marca não concorde com a categoria onde foi inserida, poderá solicitar uma reavaliação com o objetivo de migrar para outro segmento e poderá ou não ser realocada.



## 5. AVALIAÇÃO

- 5.1.** Na edição 2023 da premiação, o período de coleta acontece de 01 de setembro de 2022 a 10 de agosto de 2023.
- 5.2.** As coletas de opiniões dos consumidores serão realizadas no âmbito nacional ou de forma regionalizada, seguindo os formatos e critérios estabelecidos nos formatos da premiação e posicionamento das marcas inscritas.
- 5.3.** Critérios de elegibilidade e certificação.
  - 5.3.1.** Para se tornar elegível, todas as marcas precisam atingir um volume mínimo de 400 avaliações de NPS em até 10.000 respondentes questionados.
  - 5.3.2.** Para se tornar certificada, todas as marcas devem obter uma nota de NPS igual ou acima da média estabelecida em cada categoria. Dessa forma, será realizada uma média ponderada proporcional ao número de avaliações de cada marca, somando o número total de avaliações, dividido pelo número de marcas inscritas.
- 5.4.** Em caso de empate na nota de NPS, o primeiro critério utilizado para o desempate será a maior porcentagem de clientes promotores. Se o empate persistir, o segundo critério utilizado será a menor porcentagem de clientes detratores. Se o empate persistir, o terceiro critério utilizado será o maior “share of experience” no período.

## 6. SOBRE O REGULAMENTO

- 6.1.** O presente regulamento poderá ser ajustado caso seja constatada necessidade, podendo alterar diretrizes e regras de participação sem aviso prévio.
- 6.2.** Caso necessário, a organização do evento poderá incluir, alterar ou remover categorias, marcas ou novos formatos de reconhecimento na premiação.
- 6.3.** Ao se inscrever na premiação, as marcas aderentes estão de acordo com as regras e critérios estabelecidos neste regulamento.
- 6.4.** Ao participarem da premiação, os participantes autorizam a empresa organizadora a utilizar, editar, publicar, reproduzir por meio impresso, digital e por outros meios de comunicação visual, as imagens, conteúdos e qualquer informação do prêmio.
- 6.5.** As marcas reconhecidas na premiação poderão utilizar os materiais de comunicação do prêmio, seguindo o manual de aplicação e uso dos selos, disponíveis no site oficial da premiação.

Regulamento Experience Awards - Versão 6  
Última atualização: 16 de Outubro de 2023

Net Promoter, Net Promoter System, Net Promoter Score, NPS and the NPS-related emoticons are registered trademarks of Bain & Company, Inc., Fred Reichheld and Satmetrix Systems, Inc.