



POWERED BY  SoluCX

Varejo

Report Geral

Período de coleta

01/09/2022 à 10/08/2023

Volumetria mínima por marca

400 opiniões/marca



20

categorias

440

marcas inscritas

331.400

opiniões coletadas

5%

de erro amostral

Sumário

Sobre o Prêmio	3	Cafeterias e Sobremesas	21	Óticas / Produtos	51
Metodologia	4	Casa e Decoração	24	Óticas / Serviços	54
Painel de Respondentes	5	Conveniência	27	Pet	57
Reconhecimento	6	Drogarias	30	Restaurantes	60
Premiação	7	Eletrodomésticos	33	Shoppings	63
Categorias Premiadas	8	Fastfood	36	Supermercados	66
Academias	9	Franquias	39	Parceiros	69
Aplicativos de Delivery	12	Marketplaces	42	Sobre a SoluCX	70
Atacados e Atacarejos	15	Materiais de Construção	45		
Beleza e Cosméticos	18	Moda	48		



Reconhece as empresas que se destacam na era das experiências

A premiação **Experience Awards** é idealizada pela **SoluCX** e tem como objetivo reconhecer e certificar as empresas com o **melhor NPS do Brasil** em seus segmentos. Por meio de um painel com mais de 700 mil consumidores, submetemos as marcas à avaliação, o que torna a premiação **100% voz do cliente**.

+1.6K

marcas participantes

+1MI

opiniões de clientes

+380

matérias na mídia

+650

empresas certificadas

[VEJA COMO FOI A PREMIAÇÃO](#)

Powered by



Parceria



Metodologia

NPS de Percepção

Padronização do método de coleta

A coleta das opiniões ocorre por meio de aplicações de pesquisa remunerada e obtém informações de comportamento de consumo sobre diversas marcas e setores do mercado brasileiro. Utilizando pesquisas de percepção (double-blind), a metodologia segue o mesmo padrão para todas as marcas analisadas, por meio de em um mesmo canal, período, indicador, volumetria e erro amostral.

Pesquisa transacional vs percepção

O NPS transacional, é aquele onde as pesquisas são enviadas após uma experiência do cliente com a marca, dentro da sua própria base. No NPS de percepção, a opinião do consumidor pode ser fruto de uma experiência recente, antiga ou até mesmo com base apenas em relatos de outras pessoas, publicidade, aparições positivas ou negativas na mídia, redes sociais, entre outros.



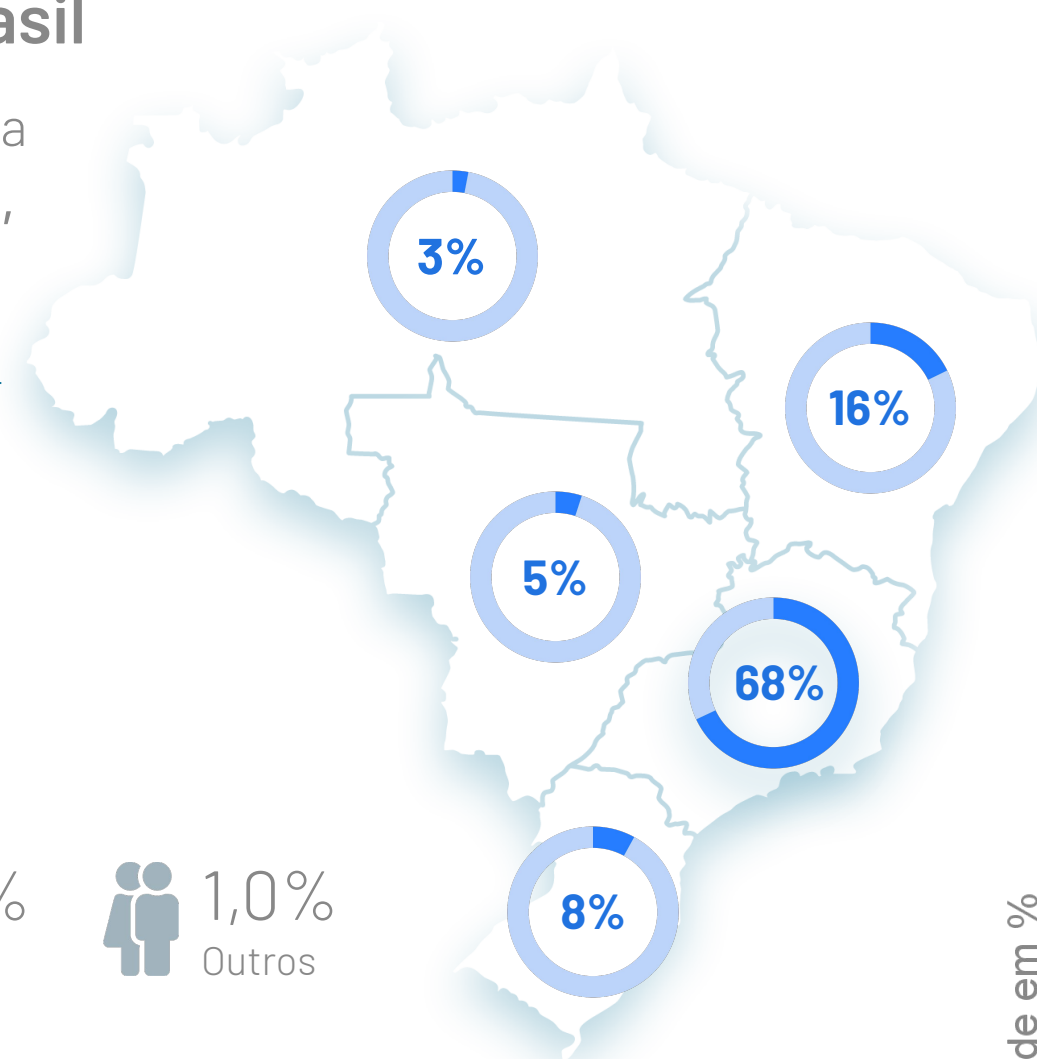
Método de Coleta

- Pergunta de experiência com a marca
- Pergunta do NPS
- Atributos estimulados (Likes & Dislikes)
- Campo aberto de comentários

Painel de respondentes

Distribuição dos respondentes no Brasil

Clusterização geolocalizada em nível nacional, regional, estadual e municipal.



Consumidores ativos

700 mil

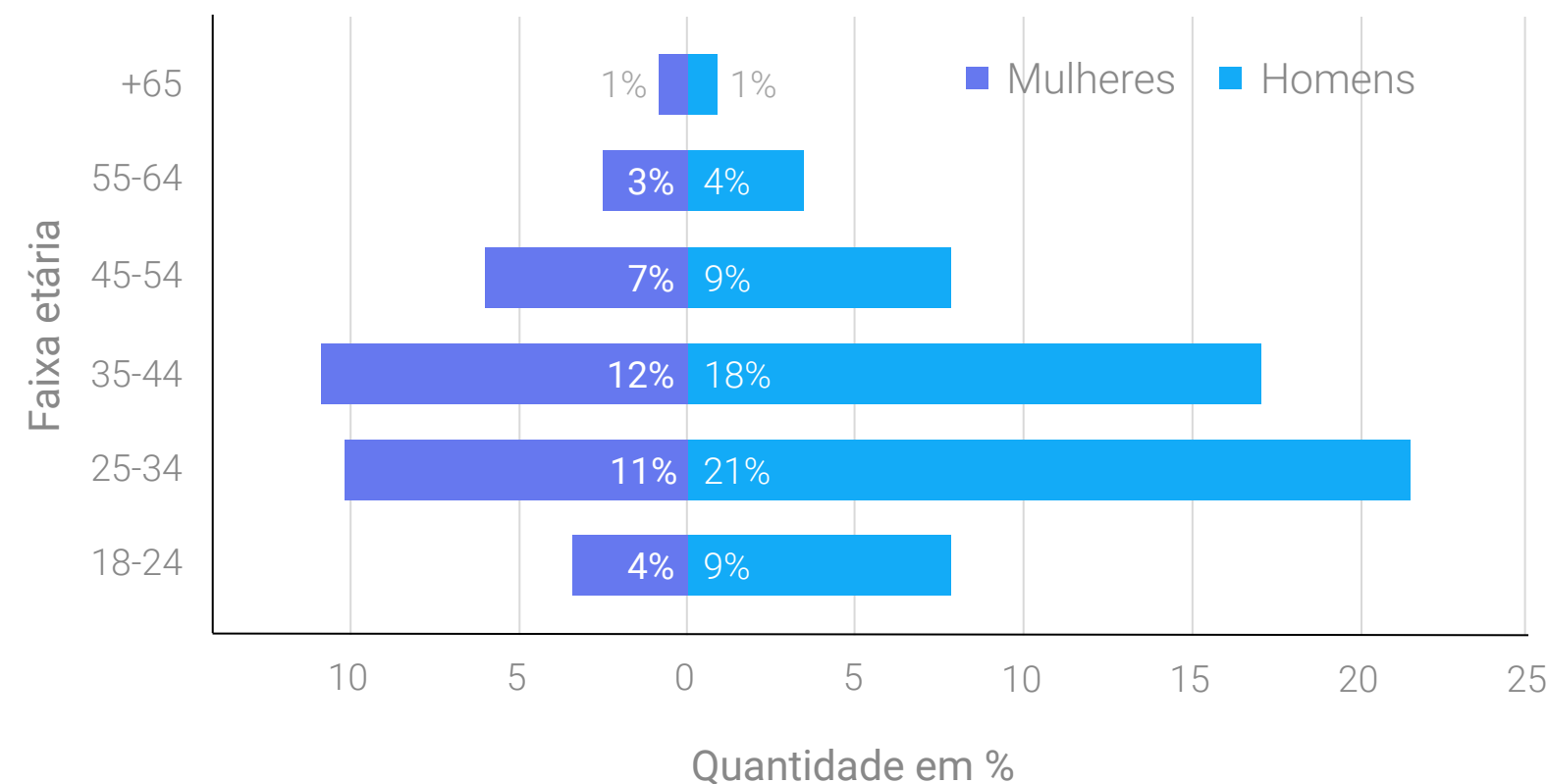
Gêneros

60,0% Mulheres
 39,0% Homens
 1,0% Outros

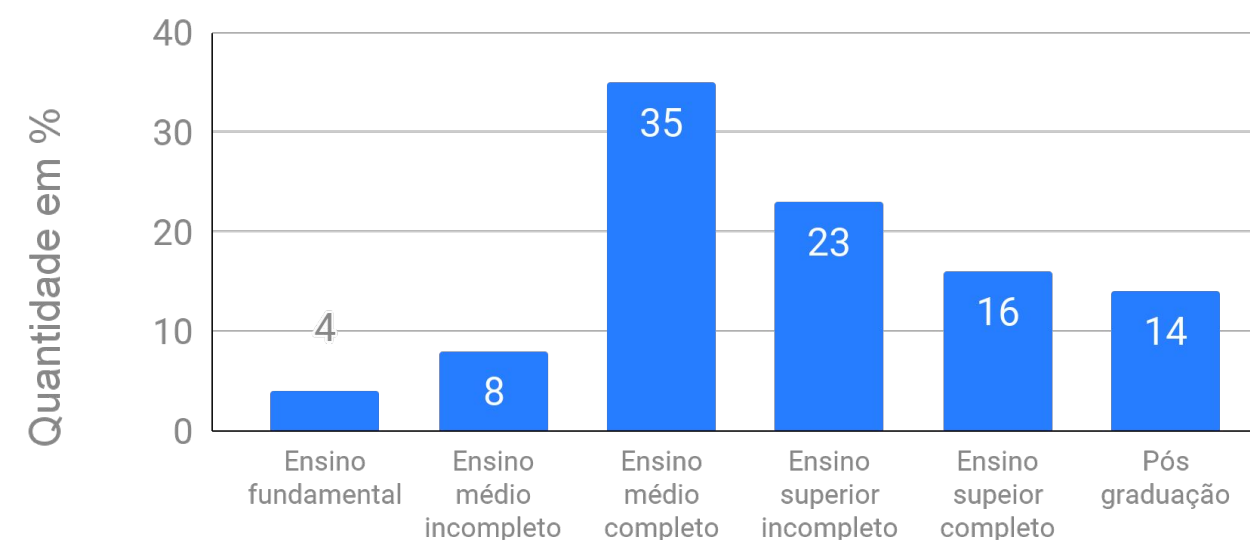
Dispositivos

66,7% Android
 15,3% iOS
 18,0% Windows

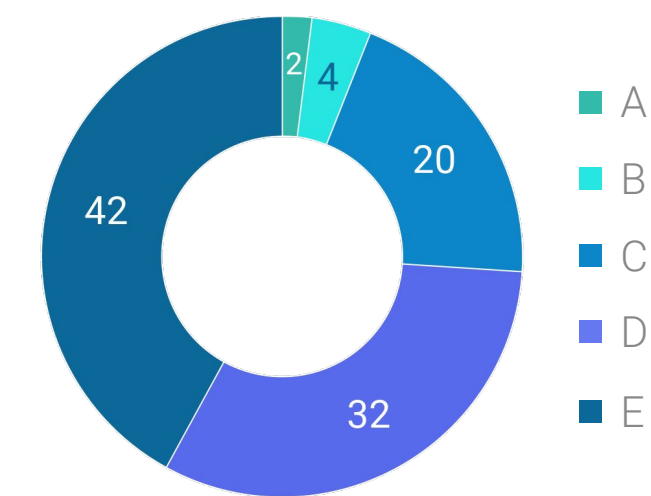
Pirâmide etária



Escolaridade



Classe social em %



Reconhecimento

Certificação Experience

A premiação tem como objetivo certificar as empresas com o melhor NPS do Brasil em seus segmentos. Por meio de um painel com mais de 700 mil consumidores, submetemos as marcas à avaliação, o que torna a premiação 100% voz do cliente. Marcas com NPS acima da média em sua categoria, serão reconhecidas com a Certificação Experience.



Selo Experience Certified

Todas as marcas certificadas poderão utilizar o selo "Experience Certified", criado para facilitar a comunicação com o mercado corporativo (B2B), para marcas referências em NPS em sua categoria.



Selo O Cliente Recomenda

Criado para facilitar a comunicação da certificação com o cliente final (B2C), mostrando que a marca possui um selo de recomendação com base na voz dos próprios clientes da marca.



*Todas as marcas precisam atingir um volume mínimo de 400 avaliações de NPS em um volume máximo de 10.000 respondentes submetidos a pesquisa.

Certificação Experience

Principais benefícios da certificação

1

OKR/KPI da área de CX

Revela a situação real da organização diante do mercado.
Previne a gamificação interna da métrica de NPS.

2

Cultura de centralidade no cliente

Junto ao RH, fortalece a cultura de centralidade com os colaboradores.

3

Reputação da marca

Comunicar a conquista junto aos clientes, construindo a reputação da marca.

4

Valorizar investimento

Alimentar financeiro/CFO com informações que valorizam o investimento dos acionistas.



Utilize a
Certificação Experience.

[BAIXAR SELO E MANUAL](#)

ACADEMIAS

APLICATIVOS DE DELIVERY

ATACADOS E ATACAREJOS

BELEZA E COSMÉTICOS

CAFETERIAS E SOBREMESAS

CASA E DECORAÇÃO

CONVENIÊNCIA

DROGARIAS

ELETROMÓVEIS

FASTFOOD

FRANQUIAS

MARKETPLACES

MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO

MODA

ÓTICAS / PRODUTOS

ÓTICAS / SERVIÇOS

PET

RESTAURANTES

SHOPPINGS

SUPERMERCADOS

Academias

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCAS CERTIFICADAS

MARCA CAMPEÃ



60.5

NPS Médio

10.880

opiniões coletadas

16

marcas avaliadas

16

marcas elegíveis

6

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Academias

- ALPHA FITNESS
- BIO RITMO
- BLUEFIT
- BODYTECH
- COMPANHIA ATHLETICA
- CROSS LIFE
- ENGENHARIA DO CORPO
- FÓRMULA
- MY BOX
- PANOBIANCO
- PRATIQUE FITNESS
- REDFIT
- RUNNER
- SELFIT
- SKYFIT ACADEMIAS
- SMARTFIT

Não encontrou sua marca ? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor: Academias

RETORNAR

Metodologia **Jobs to be Done**

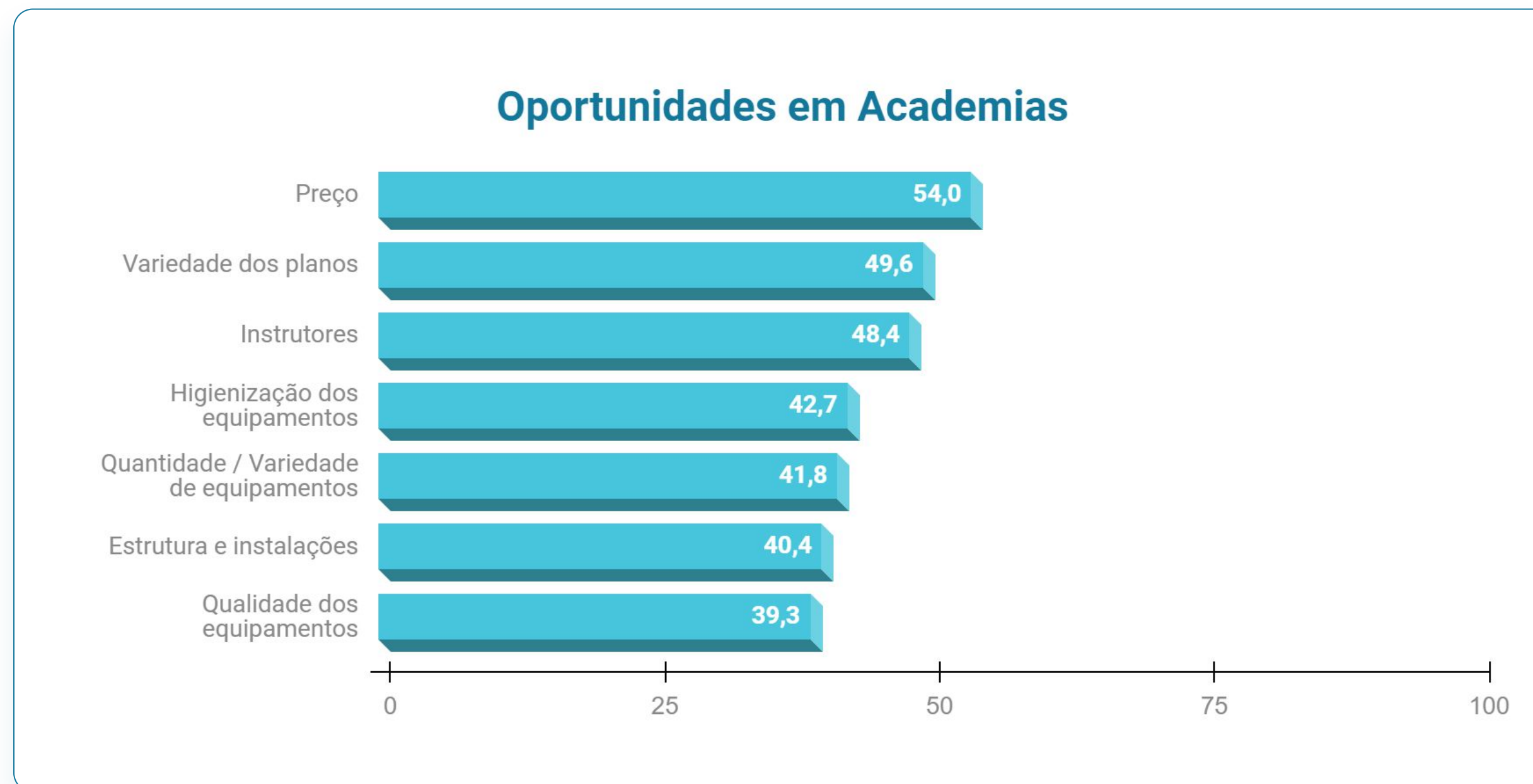
A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

[Leia o artigo completo...](#)

Quer acessar os dados da pesquisa?

Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.



Aplicativos de Delivery

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCAS CERTIFICADAS

MARCA CAMPEÃ



67.9

NPS Médio

10.525

opiniões coletadas

12

marcas avaliadas

11

marcas elegíveis

2

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Aplicativos de Delivery

- 99 FOOD
- AIQFOME
- CORNERSHOP
- DAKI
- DELIVERY MUCH
- IFOOD
- JAMES DELIVERY
- LIVUP
- PEDE.AI
- RAPPI
- UAIRANGO
- ZÉ DELIVERY

Não encontrou sua marca ? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor: Aplicativos de Delivery

[RETORNAR](#)

Metodologia **Jobs to be Done**

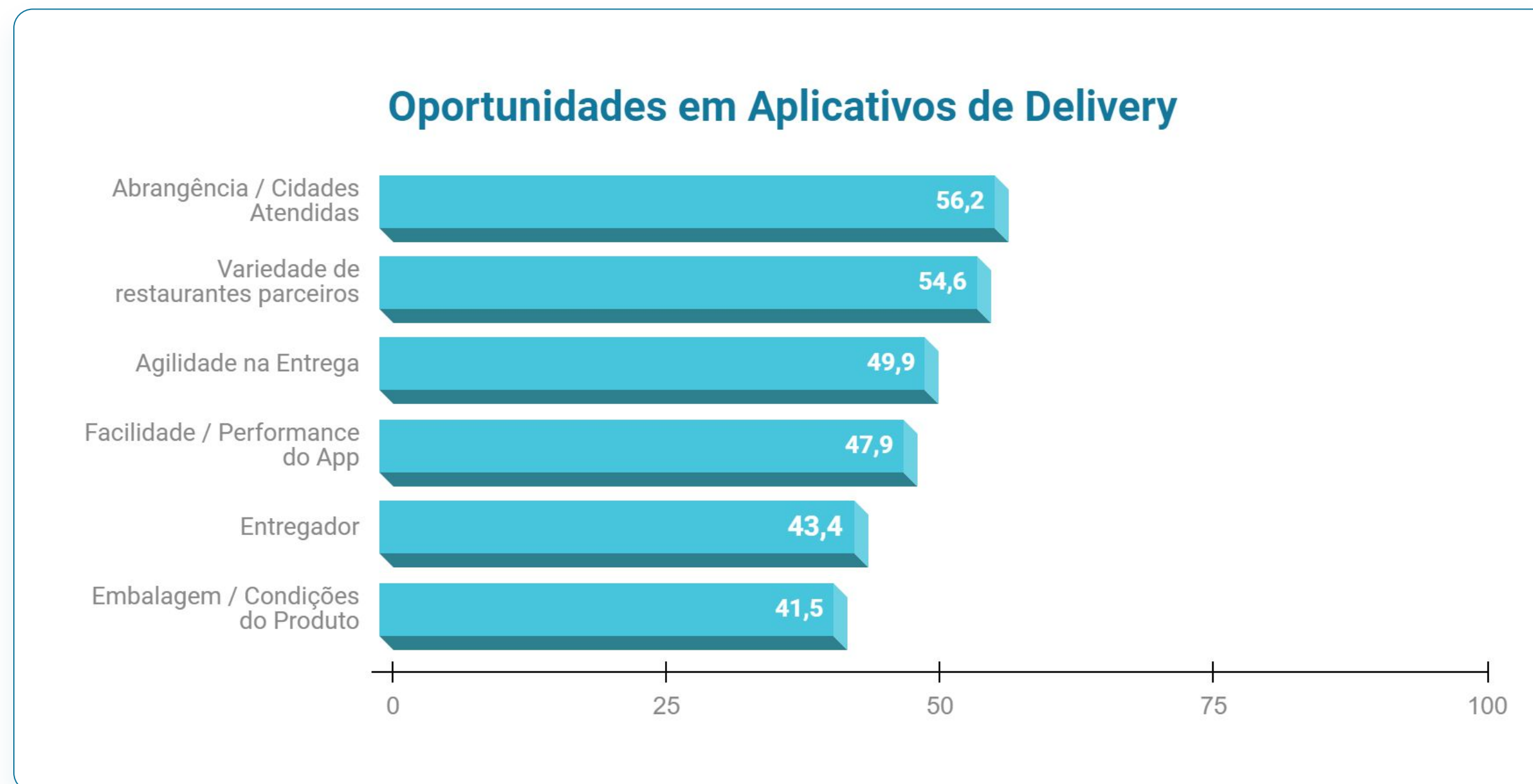
A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

[Leia o artigo completo...](#)

Quer acessar os dados da pesquisa?

Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.



Atacados e Atacarejos

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCAS CERTIFICADAS

MARCA CAMPEÃ



69.0

NPS Médio

8.129

opiniões coletadas

11

marcas avaliadas

10

marcas elegíveis

2

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Atacados e Atacarejos

- ASSAÍ ATACADISTA
- ATACADÃO
- ATAKAREJO
- FORT ATACADISTA
- GIGA ATACADO
- MAX ATACADISTA
- MAXXI ATACADO
- MINEIRÃO ATACAREJO
- ROLDÃO ATACADISTA
- SPANI
- TENDA ATACADO

Não encontrou sua marca ? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor: Atacados e Atacarejos

RETORNAR

Metodologia **Jobs to be Done**

A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

[Leia o artigo completo...](#)

Quer acessar os dados da pesquisa?

Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.



Beleza e Cosméticos

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCAS CERTIFICADAS

MARCA CAMPEÃ



75.9

NPS Médio

21.507

opiniões coletadas

30

marcas avaliadas

16

marcas elegíveis

12

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Beleza e Cosméticos

- AVON
- BELEZA NA WEB
- BEYOUNG
- DANNY COSMÉTICOS
- ÉPOCA COSMÉTICOS
- EUDORA
- FIKBELLA
- FOREVER LISS
- GOYA PERFUMARIA
- HINODE
- IKESAKI
- JEQUITI
- LOJA ADCOS
- LOJAS REDE
- MARY KAY
- MUNDO DO CABELEIREIRO
- NATURA
- O BOTICÁRIO
- OCEANE
- PAYOT
- QUEM DISSE, BERENICE?
- SALLVE
- SEIKI PERFUMARIA
- SEPHORA
- SHOPPING DOS COSMÉTICOS
- SUMIRÊ
- THE BEAUTY BOX
- THE BODY SHOP
- VULT
- YES! COSMETICS

Não encontrou sua marca? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor: Beleza e Cosméticos

[RETORNAR](#)

Metodologia **Jobs to be Done**

A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

[Leia o artigo completo...](#)

Quer acessar os dados da pesquisa?

Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.



Cafeterias e Sobremesas

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCAS CERTIFICADAS

MARCA CAMPEÃ



78.2

NPS Médio

13.566

opiniões coletadas

19

marcas avaliadas

13

marcas elegíveis

7

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Cafeterias e Sobremesas

- AMOR AOS PEDAÇOS
- BRASIL CACAU
- CACAU SHOW
- CASA DE BOLOS
- CASA DO PÃO DE QUEIJO
- CHIQUINHO SORVETES
- DUCKBILL
- FRAN'S CAFÉ
- ICE CREAMY
- KOP KOFFEE
- KOPENHAGEN
- MEGA MATTE
- MR CHENEY COOKIES
- NUTTY BAVARIAN
- OGGI SORVETES
- REI DO MATE
- SODIÊ DOCES
- STARBUCKS
- SUCO BAGAÇO

Não encontrou sua marca? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor: Cafeterias e Sobremesas

[RETORNAR](#)

Metodologia **Jobs to be Done**

A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

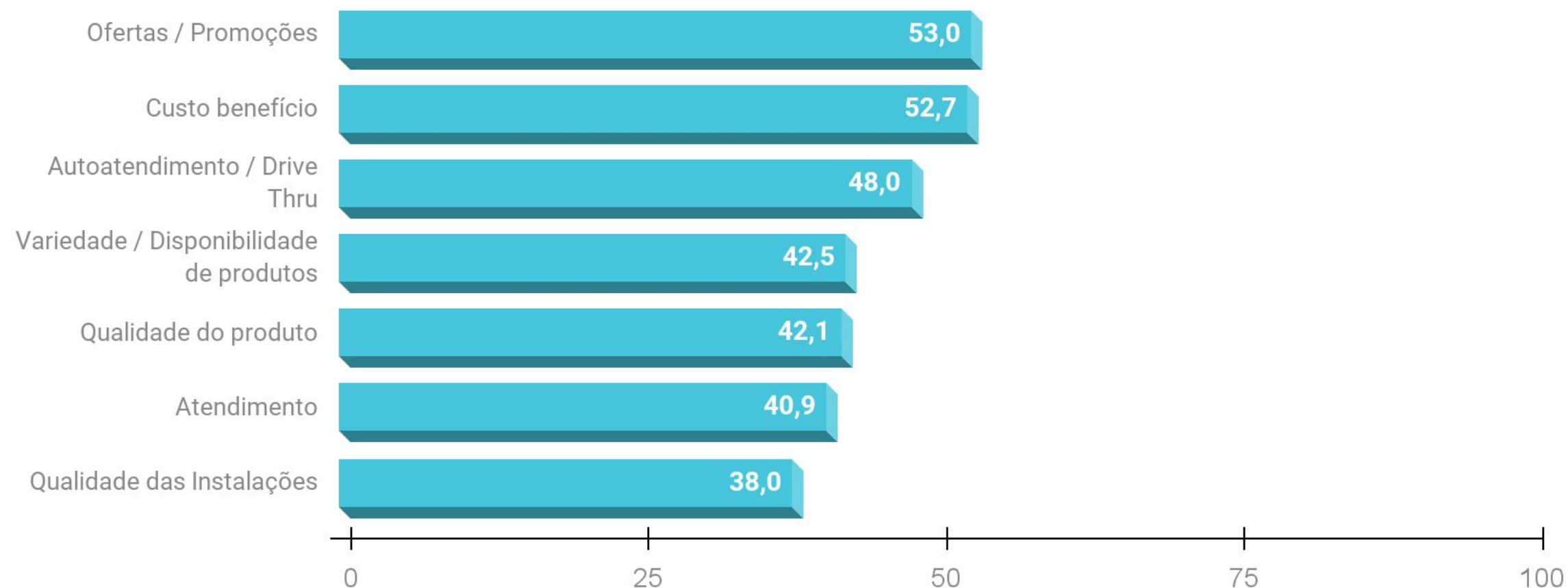
A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

[Leia o artigo completo...](#)

Quer acessar os dados da pesquisa?

Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.

Oportunidades em Cafeterias e Sobremesas



Casa e Decoração

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCAS CERTIFICADAS

MARCA CAMPEÃ



67.7

NPS Médio

20.465

opiniões coletadas

30

marcas avaliadas

28

marcas elegíveis

11

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Casa e Decoração

- ALABAMA
- ARMARINHOS FERNANDO
- ARTEX
- BRISA ENXOVAIS
- CAMICADO
- CASA ALMEIDA
- CASA ENCANTO
- CASA MIND
- CASA MOYSÉS
- CASTOR
- DÁLIA
- DOHLER
- FIRST CLASS HOME
- GZT
- HAVAN
- KARSTEN
- LOJAS GRAZZIOTIN
- LOJAS MEL
- MMARTAN
- MODA CASA SHOP
- ORTOBOM
- PERNAMBUCANAS
- PREÇOLANDIA
- SANTISTA DECORA
- TOK&STOK
- TOTTAL CASA & LAZER
- VESTCASA
- VIDA&COR
- WESTWING
- ZELO

Não encontrou sua marca? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor: Casa e Decoração

[RETORNAR](#)

Metodologia **Jobs to be Done**

A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

[Leia o artigo completo...](#)

Quer acessar os dados da pesquisa?

Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.



Conveniência

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCAS CERTIFICADAS

MARCA CAMPEÃ



64.6

NPS Médio

8.117

opiniões coletadas

16

marcas avaliadas

14

marcas elegíveis

10

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Conveniência

- AMERICANAS
- AMPM
- BR MANIA
- CARREFOUR BAIRRO
- CARREFOUR EXPRESS
- CARREFOUR MARKET
- DIA
- ECOPARADA MADERO
- FRANGO ASSADO
- GRAAL
- HORTIFRUTI NATURAL DA TERRA
- MINI EXTRA
- MINUTO PÃO DE AÇÚCAR
- OBA HORTIFRUTI
- OXXO
- SHELL SELECT

Não encontrou sua marca? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor: Conveniência

[RETORNAR](#)

Metodologia **Jobs to be Done**

A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

[Leia o artigo completo...](#)

Quer acessar os dados da pesquisa?

Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.



Drogarias

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCAS CERTIFICADAS

MARCA CAMPEÃ



71.9

NPS Médio

17.121

opiniões coletadas

24

marcas avaliadas

20

marcas elegíveis

8

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Drogarias

- DROGA RAIA
- DROGAL
- DROGARIA ARAÚJO
- DROGARIA GLOBO
- DROGARIA MODERNA
- DROGARIA PACHECO
- DROGARIA ROSÁRIO
- DROGARIA SÃO PAULO
- DROGARIA VENANCIO
- DROGARIAS PACHECO
- DROGASIL
- DROGASMIL
- EXTRAFARMA
- FARMA DELIVERY
- FARMABEM
- FARMÁCIA NISSEI
- FARMÁCIA PREÇO POPULAR
- FARMÁCIA SÃO JOÃO
- FARMÁCIAS ASSOCIADAS
- FARMÁCIAS INDEPENDENTE
- FARMÁCIA PAGUE MENOS
- FARMASIL
- PANVEL
- TAMOIO
- ULTRAFARMA

Não encontrou sua marca? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor: Drogarias

RETORNAR

Metodologia **Jobs to be Done**

A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

[Leia o artigo completo...](#)

Quer acessar os dados da pesquisa?

Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.



Eletrodomésticos

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCAS CERTIFICADAS

MARCA CAMPEÃ



64.2

NPS Médio

11.795

opiniões coletadas

17

marcas avaliadas

15

marcas elegíveis

7

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Eletrodomésticos

- ARMAZÉM PARAÍBA
- CASA & VÍDEO
- CASAS BAHIA
- ELETROZEMA
- FAST SHOP
- HAVAN
- LOJAS CEM
- LOJAS COLOMBO
- LOJAS MARABRAZ
- MADEIRAMADEIRA
- MAGAZINE LUIZA
- MOBLY
- MÓVEIS GAZIN
- POLISHOP
- PONTO
- RICARDO ELETRO
- TOK&STOK

Não encontrou sua marca? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor: Eletrodomésticos

RETORNAR

Metodologia **Jobs to be Done**

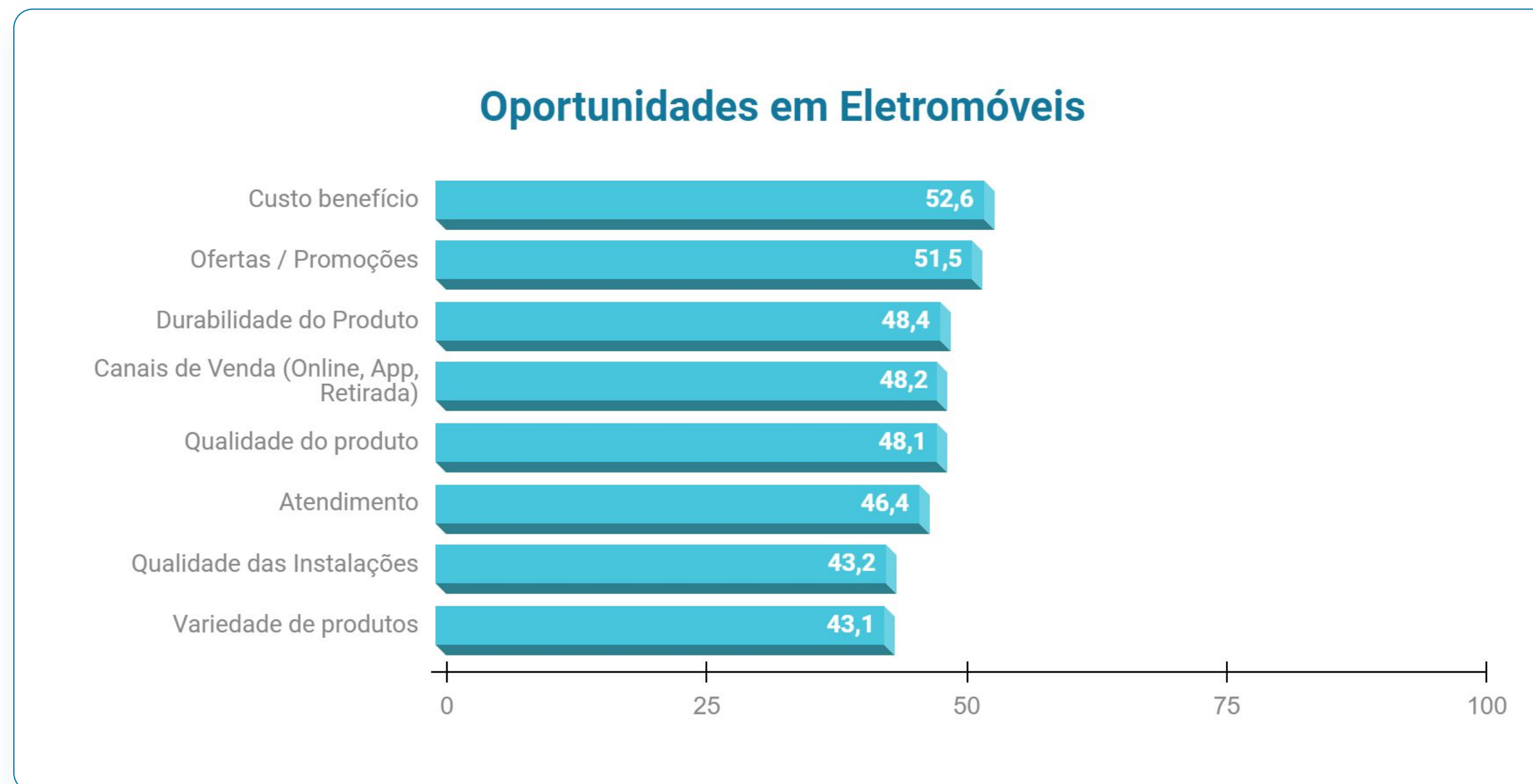
A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

[Leia o artigo completo...](#)

Quer acessar os dados da pesquisa?

Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.



Fastfood

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCAS CERTIFICADAS

MARCA CAMPEÃ



70.1

NPS Médio

22.234

opiniões coletadas

21

marcas avaliadas

21

marcas elegíveis

8

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Fastfood

- BOB'S
- BONAPARTE
- BURGER KING
- CHINA IN BOX
- DOMINO'S
- GENDAI
- GIRAFFAS
- GRILETTO
- HABIB'S
- JERONIMO
- JINJIN
- KFC
- MCDONALD'S
- MONTANA GRILL
- PATRONI
- PIZZA HUT
- POPEYES
- SPOLETO
- SUBWAY
- TACO BELL
- VIVENDA DOS CAMARÕES

Não encontrou sua marca ? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor: Fastfood

RETORNAR

Metodologia **Jobs to be Done**

A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

[Leia o artigo completo...](#)

Quer acessar os dados da pesquisa?

Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.



Franquias

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCAS CERTIFICADAS

MARCA CAMPEÃ



70.6

NPS Médio

37.178

opiniões coletadas

30

marcas avaliadas

27

marcas elegíveis

12

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Franquias

- AMPM
- BOB'S
- BR MANIA
- BURGER KING
- CACAU SHOW
- CCAA
- CHILLI BEANS
- CHIQUINHO SORVETES
- CNA
- CORREIOS
- CVC
- DIA
- ESPAÇOLASER
- FISK
- HELP! LOJA DE CRÉDITO
- HERING
- JETOIL
- LOCALIZA
- LUBRAX+
- MCDONALD'S
- NUTRIMAS
- O BOTICÁRIO
- ODONTO COMPANY
- OGGI SORVETES
- ORTOBOM
- ÓTICAS CAROL
- SEGURALTA - CORRETORA DE SEGUROS
- SHELL SELECT
- SUBWAY
- WIZARD

Não encontrou sua marca ? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor: Franquias

RETORNAR

Metodologia **Jobs to be Done**

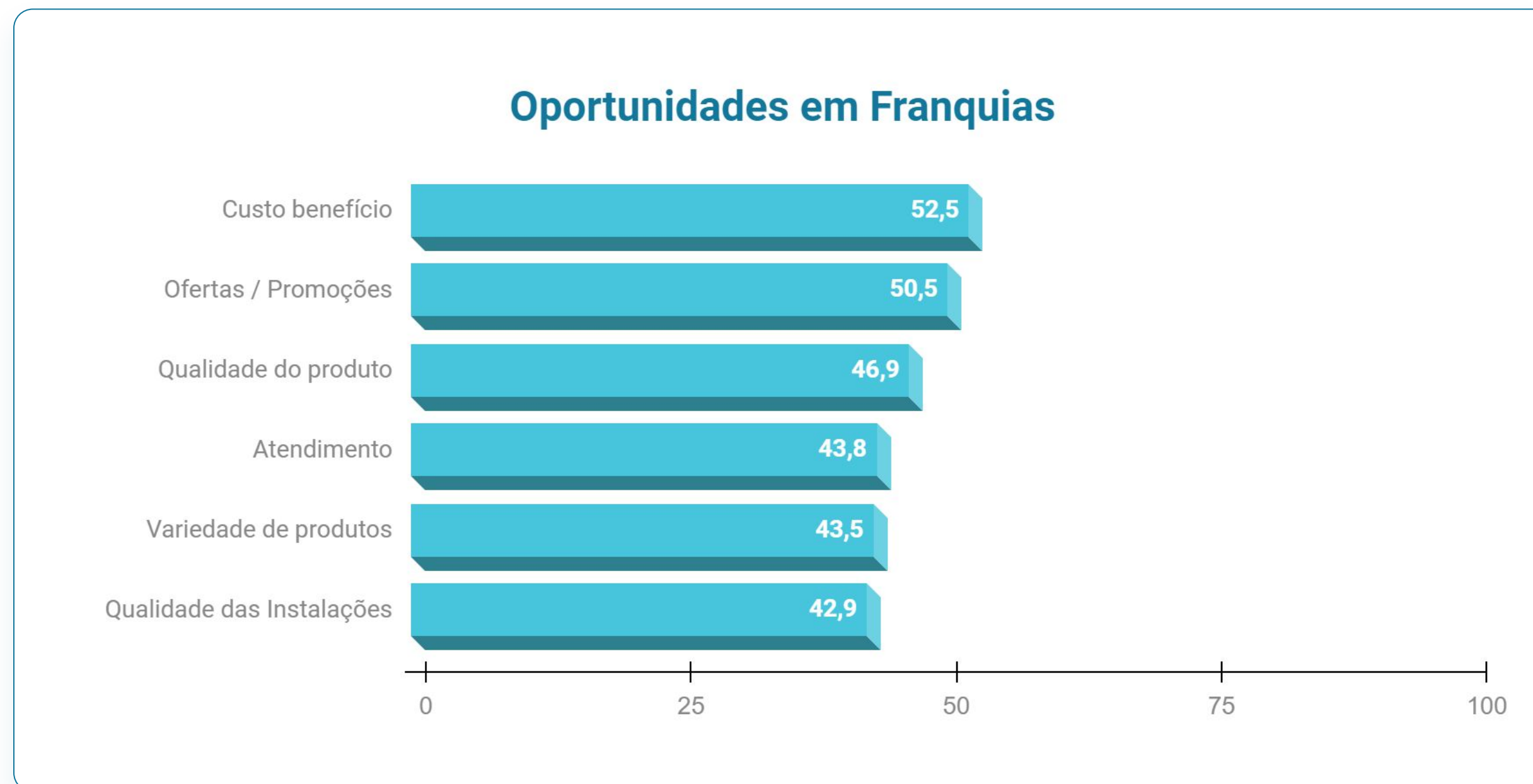
A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

[Leia o artigo completo...](#)

Quer acessar os dados da pesquisa?

Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.



Marketplaces

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCAS CERTIFICADAS

MARCA CAMPEÃ



67.3

NPS Médio

14.212

opiniões coletadas

24

marcas avaliadas

16

marcas elegíveis

12

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Marketplaces

- ALIBABA
- ALIEXPRESS
- AMAZON
- AMERICANAS
- CARREFOUR
- CASA & VÍDEO
- CASAS BAHIA
- COMPRA CERTA
- EBAY
- ELO7
- EXTRA
- GAZIN
- HAVAN
- LOJAS COLOMBO
- MAGAZINE LUIZA
- MERCADO LIVRE
- NOVO MUNDO
- PONTO FRIO
- SHOPEE
- SHOPFÁCIL
- SHOPTIME
- SOUBARATO
- SUBMARINO
- WISH

Não encontrou sua marca? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor: Marketplaces

[RETORNAR](#)

Metodologia **Jobs to be Done**

A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

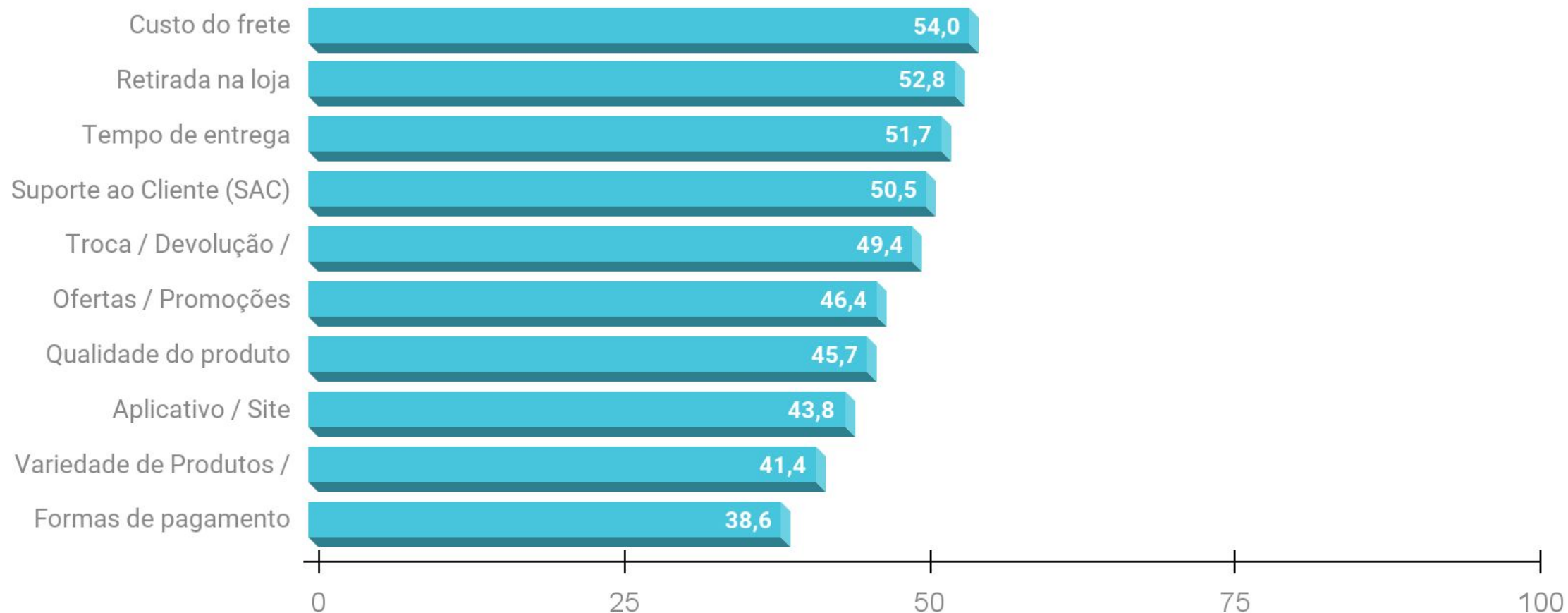
A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

[Leia o artigo completo...](#)

Quer acessar os dados da pesquisa?

Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.

Oportunidades em Marketplaces



Materiais de Construção

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCAS CERTIFICADAS

MARCA CAMPEÃ



67.3

NPS Médio

9.566

opiniões coletadas

14

marcas avaliadas

13

marcas elegíveis

6

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Materiais de Construção

- ABC DA CONSTRUÇÃO
- BALAROTI
- C&C
- CARAJÁS
- CASSOL
- JOLI
- LEROY MERLIN
- OBRAMAX
- PORTOBELLO SHOP
- QUERO QUERO
- REDEMAC
- SODIMAC
- TELHANORTE
- TODIMO

Não encontrou sua marca? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor: Materiais de Construção

[RETORNAR](#)

Metodologia **Jobs to be Done**

A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

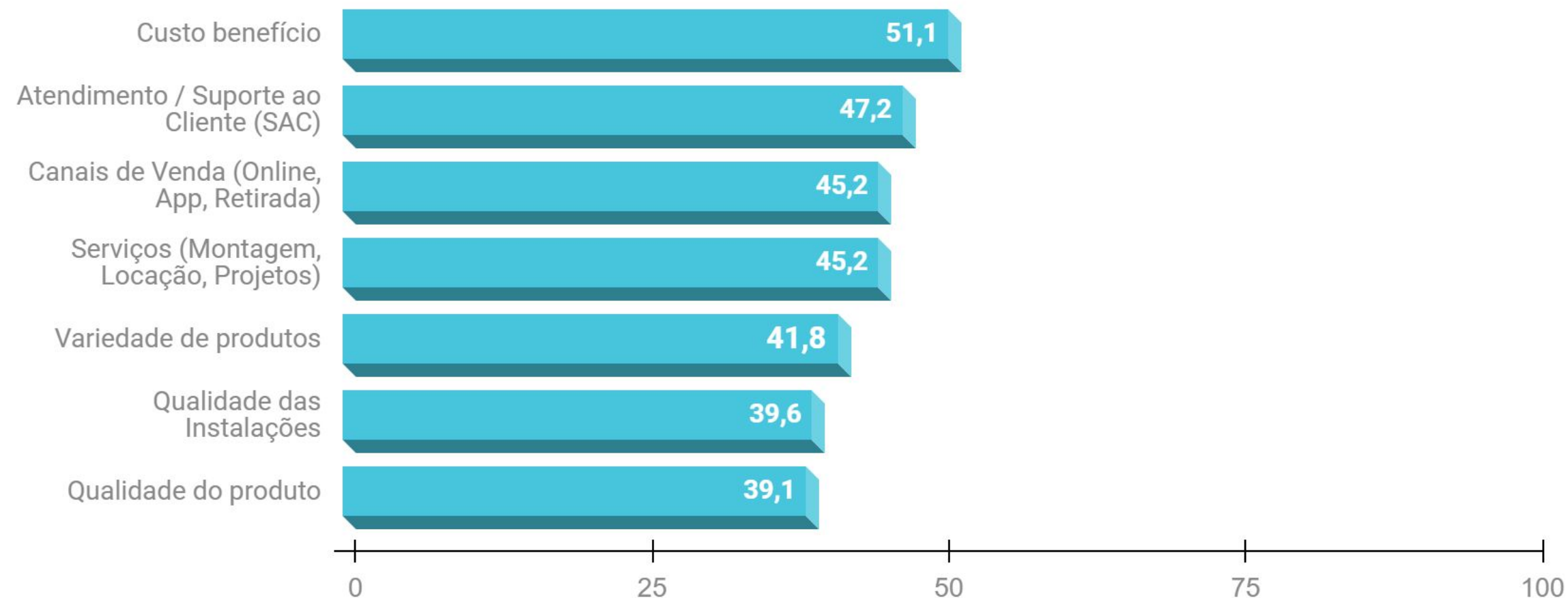
A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

[Leia o artigo completo...](#)

Quer acessar os dados da pesquisa?

Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.

Oportunidades em Materiais de Construção



Moda

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCAS CERTIFICADAS

MARCA CAMPEÃ

SHEIN ★	AREZZO	Calvin Klein	CENTAURO	colcci
dafiti	havaianas	HERING	Levi's	LUPPO
melissa	NETSHOES	Reserva	SANTA LOLLA	Usaflex
VIVARA	ZATTINI			

72.8

NPS Médio

27.259

opiniões coletadas

45

marcas avaliadas

29

marcas elegíveis

17

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Moda

- ANACAPRI
- AREZZO
- BESNI
- BIBI CALÇADOS
- C&A
- CAEDU
- CALVIN KLEIN
- CENTAURO
- COLCCI
- CROCS
- DAFITI
- DECATHLON
- DI SANTINNI
- DUDALINA
- ENJOEI
- ESKALA
- FOREVER 21
- HAVAIANAS
- HERING
- HERING KIDS
- JOHN JOHN
- LEADER
- LEVI'S
- LUPO
- MARISA
- MELISSA
- MR CAT
- NETSHOES
- OSKLEN
- PERNAMBUCANAS
- PUKET
- RENNER
- RESERVA
- RIACHUELO
- SANTA LOLLA
- SCHUTZ
- SHEIN
- TACO
- TNG
- TORRA
- USAFLEX
- VIVARA
- WORLD TENNIS
- ZARA
- ZATTINI

Não encontrou sua marca ? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor: Moda

Metodologia **Jobs to be Done**

A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

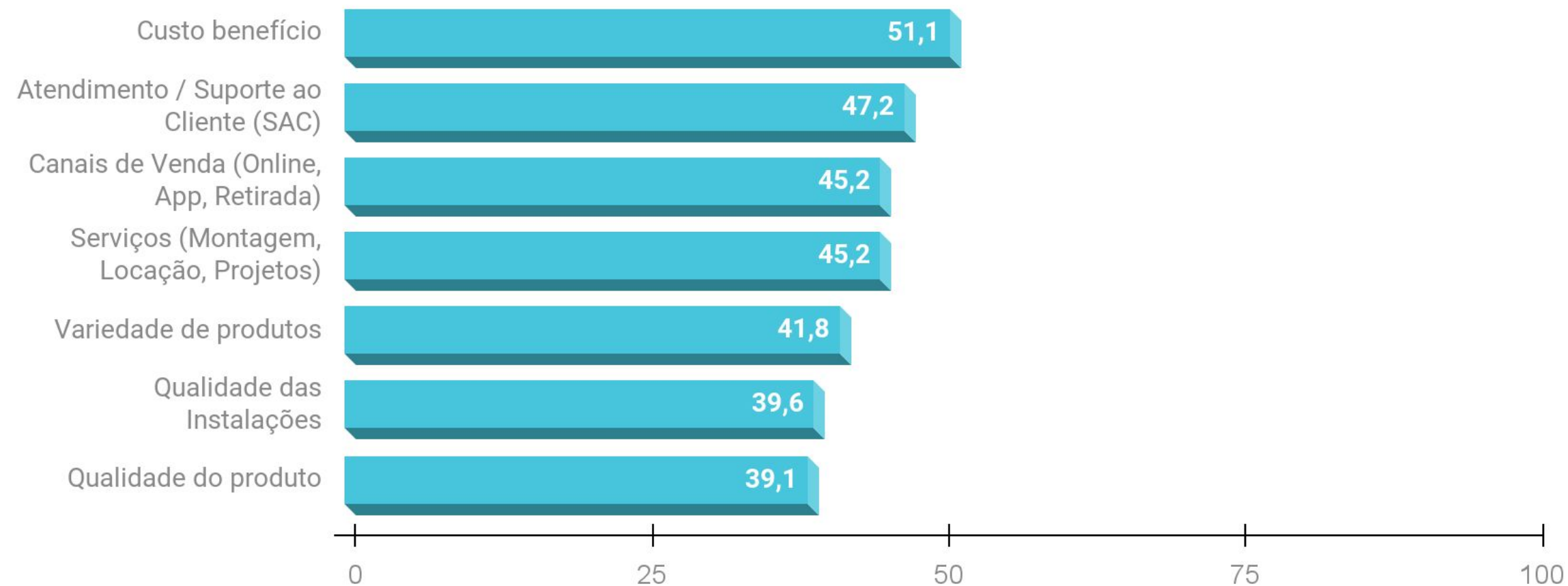
A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

[Leia o artigo completo...](#)

Quer acessar os dados da pesquisa?

Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.

Oportunidades em Moda



Óticas / Produto

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCAS CERTIFICADAS

MARCA CAMPEÃ



72.8

NPS Médio

17.358

opiniões coletadas

27

marcas avaliadas

27

marcas elegíveis

14

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Óticas / Produtos

- ÓCULOS ANA HICKMANN EYEWEAR
- ÓCULOS ARMANI EXCHANGE
- ÓCULOS ATITUDE
- ÓCULOS BULGET
- ÓCULOS CAMBRIDGE
- ÓCULOS CHILLI BEANS
- ÓCULOS DOLCE & GABBANA
- ÓCULOS EVOKE
- ÓCULOS GRAZI MASSAFERA
- ÓCULOS GUCCI
- ÓCULOS GUESS
- ÓCULOS JEAN MONNIER
- ÓCULOS MICHAEL KORS
- ÓCULOS MORMAII
- ÓCULOS OC CAROL
- ÓCULOS OAKLEY
- ÓCULOS PLATINI
- ÓCULOS PRADA
- ÓCULOS RALPH LAUREN
- ÓCULOS RAY-BAN
- ÓCULOS SPEEDO
- ÓCULOS TECNOL
- ÓCULOS TNG
- ÓCULOS TOMMY HILFIGER
- ÓCULOS UNOFFICIAL
- ÓCULOS VERSACE
- ÓCULOS VOGUE

Não encontrou sua marca? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor: Óticas / Produtos

[RETORNAR](#)

Metodologia **Jobs to be Done**

A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

[Leia o artigo completo...](#)

Quer acessar os dados da pesquisa?

Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.



Óticas / Serviços

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCAS CERTIFICADAS

MARCA CAMPEÃ



64.6

NPS Médio

20.077

opiniões coletadas

24

marcas avaliadas

23

marcas elegíveis

7

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Óticas / Serviços

- BELLIÓTICA
- CHILLI BEANS
- EÓTICA
- FUEL
- GRANDVISION BY FOTOTICA
- LIVO EYEWEAR
- LOJAS RAY-BAN
- MERCADÃO DOS ÓCULOS
- OAKLEY
- ÓCULUM
- ÓTICA CENTER
- ÓTICA CHILLI BEANS
- ÓTICAS BRASIL
- ÓTICAS CAROL
- ÓTICAS DINIZ
- ÓTICAS GASSI
- ÓTICAS IPANEMA
- ÓTICAS KOHLS
- ÓTICAS SANTÊS
- QÓCULOS
- SR. FÁBRICA DE ÓCULOS
- SUNGLASS HUT
- TOUCH
- ZEREZES

Não encontrou sua marca? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor: Óticas / Serviços

[RETORNAR](#)

Metodologia **Jobs to be Done**

A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

[Leia o artigo completo...](#)

Quer acessar os dados da pesquisa?

Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.



Pet

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCAS CERTIFICADAS

MARCA CAMPEÃ



72.5

NPS Médio

6.996

opiniões coletadas

11

marcas avaliadas

6

marcas elegíveis

3

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Pet

- AMERICAN PET
- CASA DO PRODUTOR
- COBASI
- MUNDO PET
- PÉS & PATAS
- PETLAND
- PETLOVE
- PETZ
- REI DOS ANIMAIS
- TUDO DE BICHO
- ZEE.DOG

Não encontrou sua marca? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor: Pet

[RETORNAR](#)

Metodologia **Jobs to be Done**

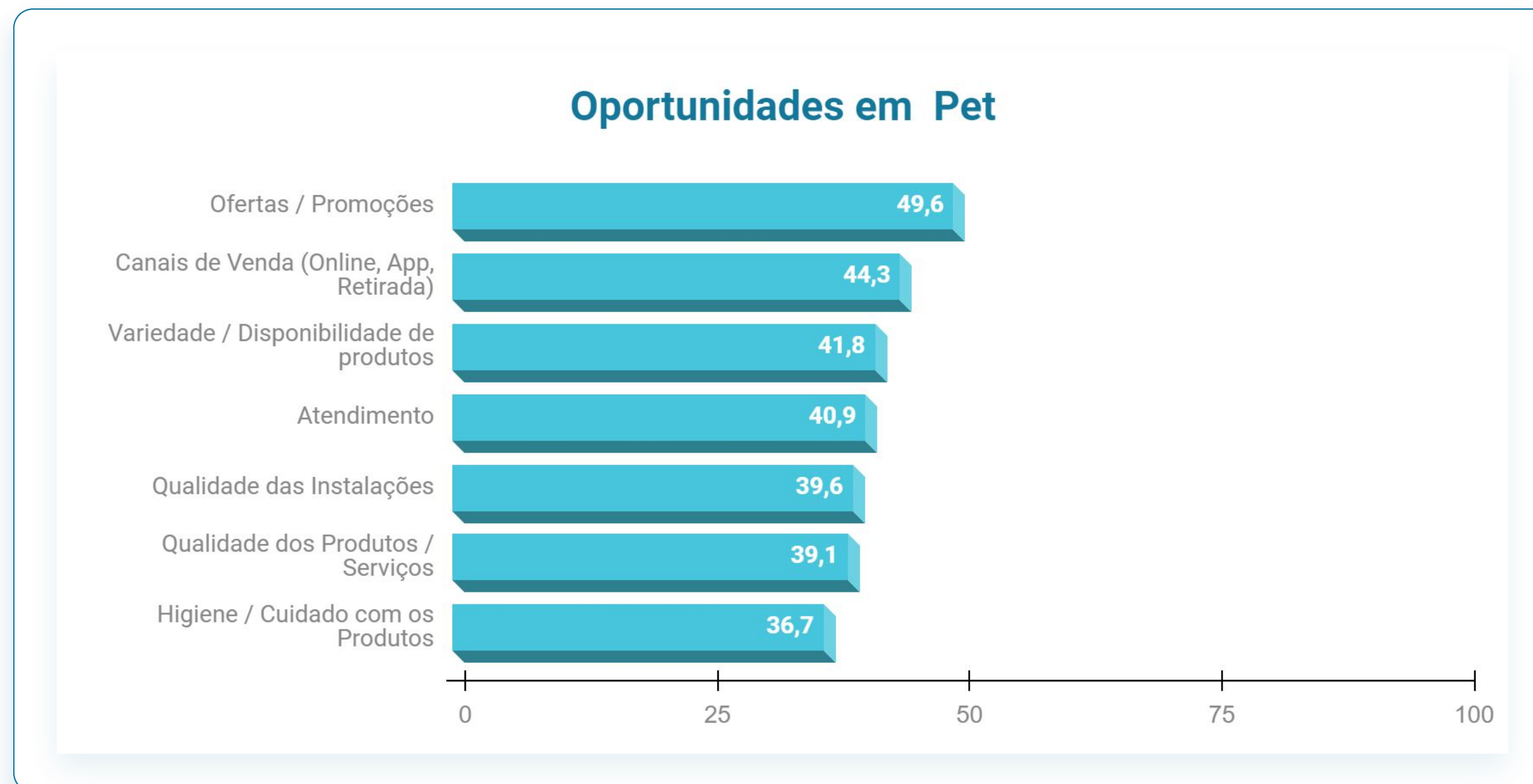
A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

[Leia o artigo completo...](#)

Quer acessar os dados da pesquisa?

Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.



Restaurantes

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCAS CERTIFICADAS

MARCA CAMPEÃ



71.5

NPS Médio

10.243

opiniões coletadas

14

marcas avaliadas

10

marcas elegíveis

5

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Restaurantes

- ABBRACCIO
- ÁGUA DOCE CACHAÇARIA
- APPLEBEE'S
- BRASILEIRINHO DELIVERY
- COCO BAMBU
- DIVINO FOGÃO
- FOGO DE CHÃO
- MADERO
- MANIA DE CHURRASCO
- OUTBACK
- PARIS 6
- PECORINO
- RAGAZZO
- VIENA

Não encontrou sua marca? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor: Restaurantes

RETORNAR

Metodologia **Jobs to be Done**

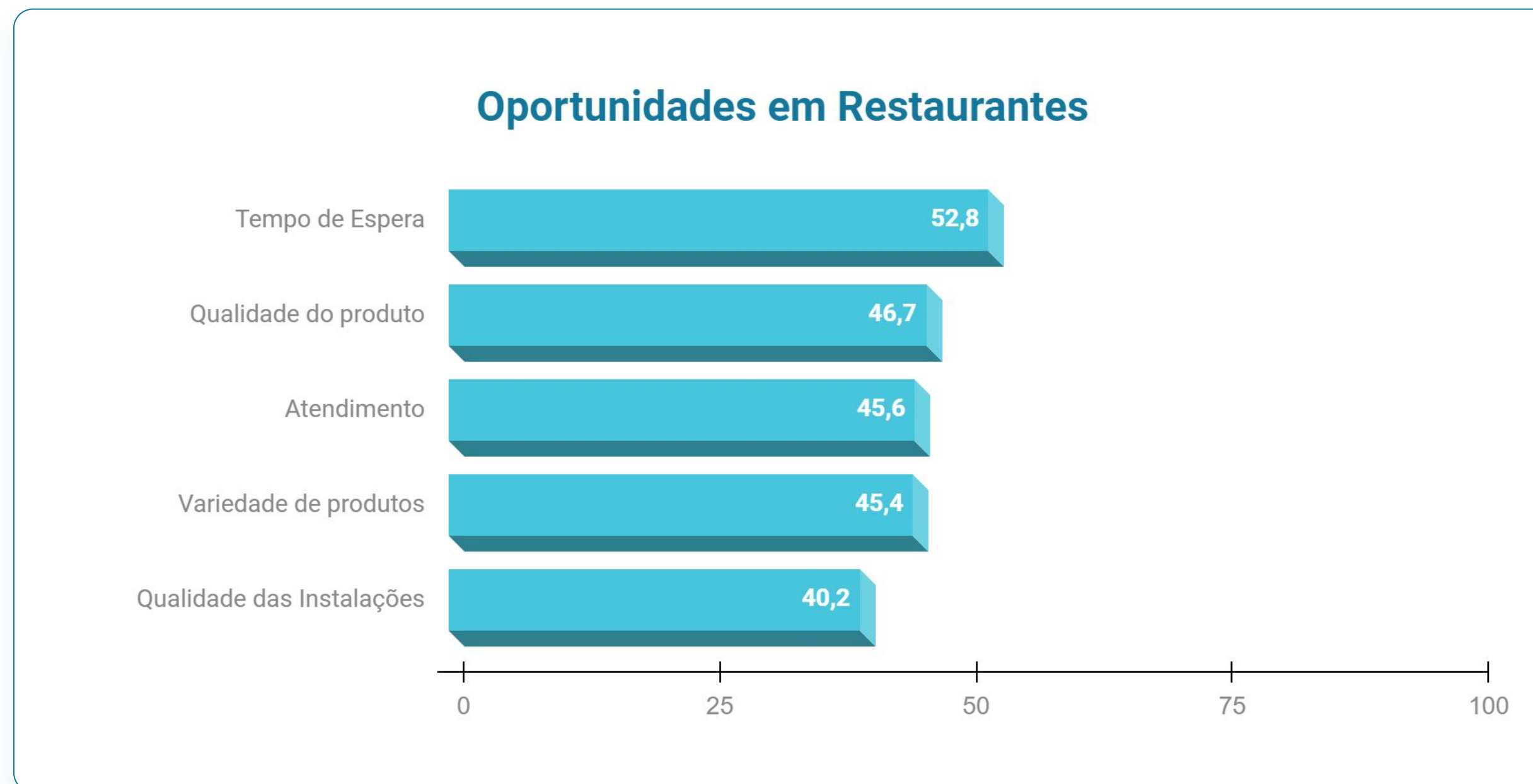
A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

[Leia o artigo completo...](#)

Quer acessar os dados da pesquisa?

Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.



Shoppings

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCAS CERTIFICADAS

MARCA CAMPEÃ



73.1

NPS Médio

26.632

opiniões coletadas

31

marcas avaliadas

31

marcas elegíveis

16

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Shoppings

- BARRASHOPPING
- BARRASHOPPINGSUL
- CASASHOPPING
- CENTRAL PLAZA SHOPPING
- FLAMBOYANT SHOPPING CENTER
- INTERNACIONAL SHOPPING GUARULHOS
- JOCKEY PLAZA SHOPPING
- NORTESHOPPING
- PALLADIUM SHOPPING CENTER
- PARKSHOPPING BRASÍLIA
- PARKSHOPPING BARIGÜI
- PARQUE D. PEDRO SHOPPING
- PASSEIO DAS ÁGUAS SHOPPING
- POWER SHOPPING CENTERMINAS
- RIOMAR FORTALEZA
- RIOMAR RECIFE
- SALVADOR SHOPPING
- SHOPPING ARICANDUVA
- SHOPPING CENTER NORTE
- SHOPPING DA BAHIA
- SHOPPING ELDORADO
- SHOPPING IGUATEMI CAMPINAS
- SHOPPING IGUATEMI ESPLANADA
- SHOPPING IGUATEMI FORTALEZA
- SHOPPING IGUATEMI PORTO ALEGRE
- SHOPPING INTERLAGOS
- SHOPPING METRÔ ITAQUERA
- SHOPPING RECIFE
- SHOPPING SP MARKET
- UPTOWN BARRA
- VIASHOPPING BARREIRO

Não encontrou sua marca ? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor: Shoppings

RETORNAR

Metodologia **Jobs to be Done**

A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

[Leia o artigo completo...](#)

Quer acessar os dados da pesquisa?

Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.



Supermercados

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCAS CERTIFICADAS

MARCA CAMPEÃ



66.8

NPS Médio

17.540

opiniões coletadas

24

marcas avaliadas

24

marcas elegíveis

12

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Supermercados

- BIG BOMPREÇO
- CARREFOUR
- COMPRE BEM SUPERMERCADOS
- CONDOR
- EPA SUPERMERCADOS
- EXTRABOM SUPERMERCADOS
- GBARBOSA CENCOSUD
- HIPERMERCADOS D'AVÓ
- LÍDER SUPERMERCADOS
- MART MINAS
- PÃO DE AÇÚCAR
- PREZUNIC CENCOSUD
- SAM'S CLUB
- SMART SUPERMERCADOS
- SONDA SUPERMERCADOS
- SUPER BOMPREÇO
- SUPER MUFFATO
- SUPERMARKET
- SUPERMERCADO MUNDIAL
- SUPERMERCADOS BH
- SUPERMERCADOS GUANABARA
- SUPERMERCADOS PAGUE MENOS
- TODODIA
- ZAFFARI

Não encontrou sua marca? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor: Supermercados

[RETORNAR](#)

Metodologia **Jobs to be Done**

A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

[Leia o artigo completo...](#)

Quer acessar os dados da pesquisa?

Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.





Parceria



Quer **inscrever a sua marca**, ter acesso aos dados completos da pesquisa ou **patrocinar a prem**

www.experienceawards.com.br/contato



Parceira das
EMPRESAS VENCEDORAS
na era das experiências



**Agende uma
demonstração**

www.solucx.com.br



Solutions for Customer Experience

 www.solucx.com.br  suporte@solucx.com.br

Centro Empresarial Aquarius - R. Dr. Orlando Feirabend Filho, 230
Torre B - Sala 1006 - São José dos Campos - São Paulo