



POWERED BY  SoluCX

Telecom

Report Geral

Período de coleta

01/09/2022 à 10/08/2023

Volumetria mínima por marca

400 opiniões/marca



2

categorias

27

marcas inscritas

32.670

opiniões coletadas

11

marcas certificadas

Sumário

Sobre o Prêmio	3	Internet Banda Larga	9
Metodologia	4	Telefonia Móvel	12
Painel de Respondentes	5	Parceria	15
Reconhecimento	6	Sobre a SoluCX	16
Premiação	7		
Categorias Premiadas	8		



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.



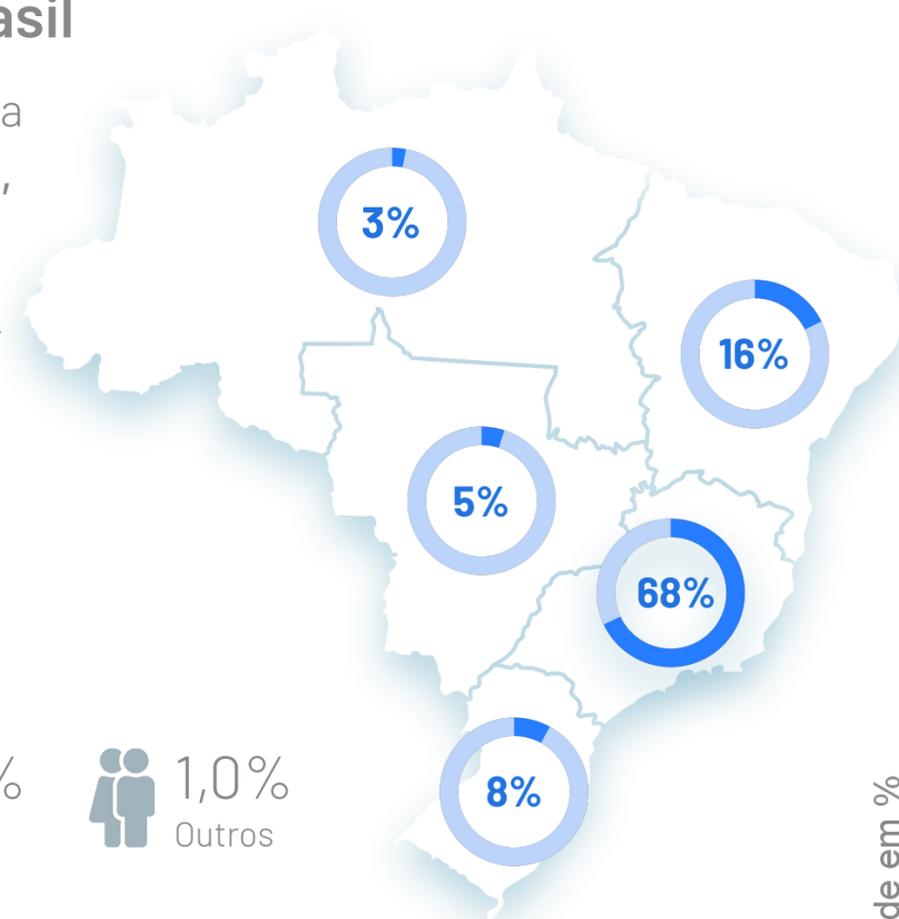
Método de Coleta

- 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

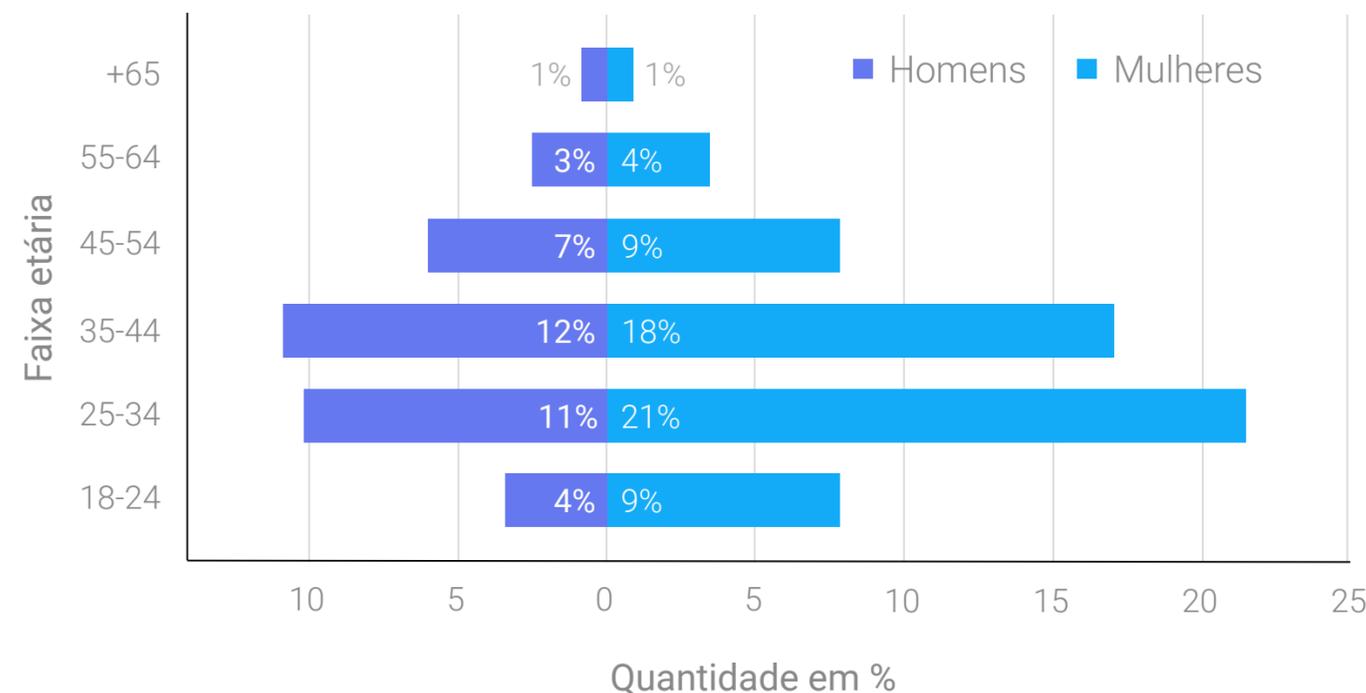
Gêneros

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

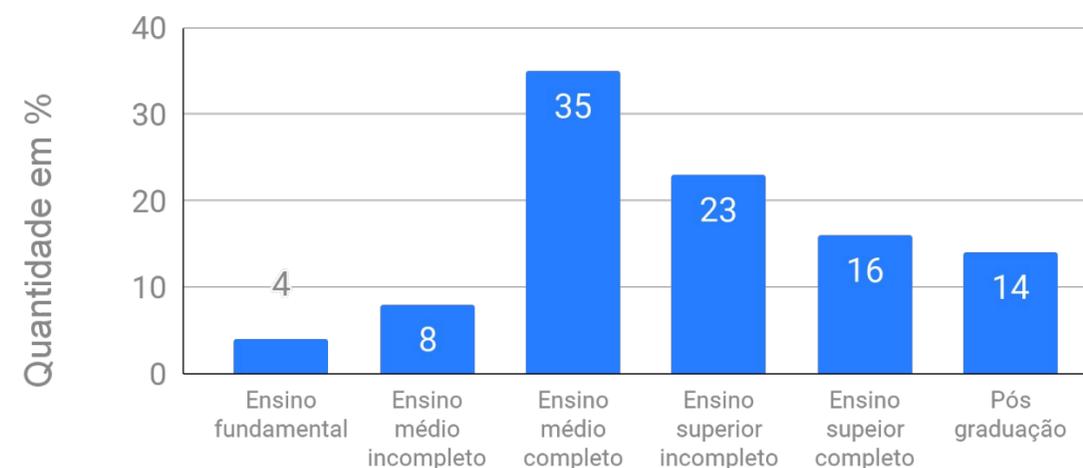
Dispositivos

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

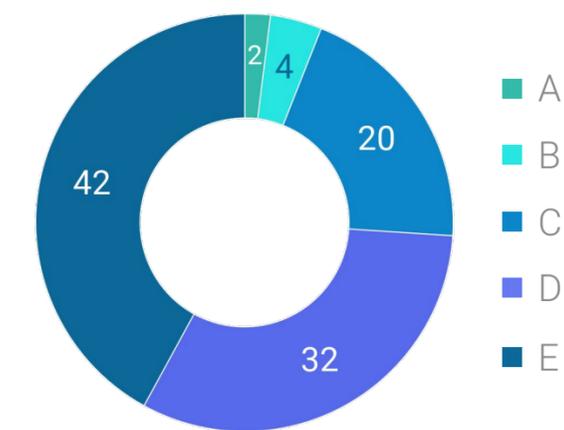
Pirâmide etária



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.



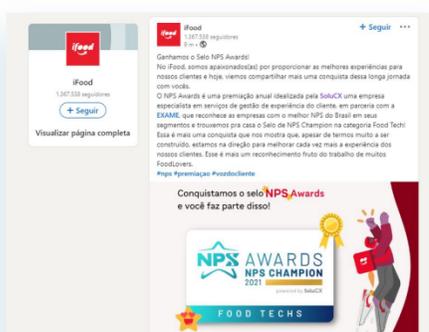
Certificação Experience

Indicador de sucesso das empresas em suas estratégias de CX

1

Clientes

Comunique e construa a reputação da sua marca junto aos seus clientes.



2

Time

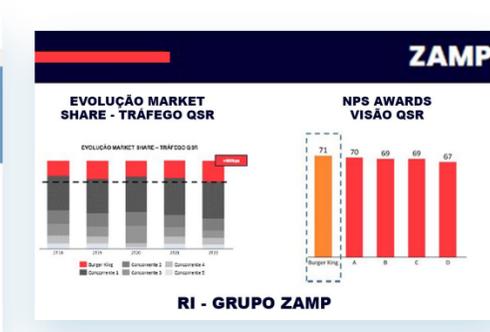
Fortaleça a cultura de centralidade no cliente junto aos seus colaboradores e time de CX.



3

Stakeholders

Entenda o posicionamento da sua marca diante do mercado com o NPS de percepção (double blinded).



Utilize a **Certificação Experience!**

BAIXAR SELO E MANUAL

Categorias premiada

Utilize os botões abaixo para navegar entre todas as categorias participantes

INTERNET BANDA LARGA

TELEFONIA MÓVEL

Internet Banda Larga

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

MELHOR NPS

44.1

NPS Médio

14.380

opiniões coletadas

13

marcas avaliadas

13

marcas elegíveis

5

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Internet Banda Larga

- ALGAR
- AMERICA NET
- BRISANET
- CLARO
- DESKTOP
- LIGGA
- OI
- SERCOMTEL
- SUMICITY
- TIM
- UNIFIQUE
- VERO
- VIVO

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

Insights do Setor: Internet Banda Larga

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.

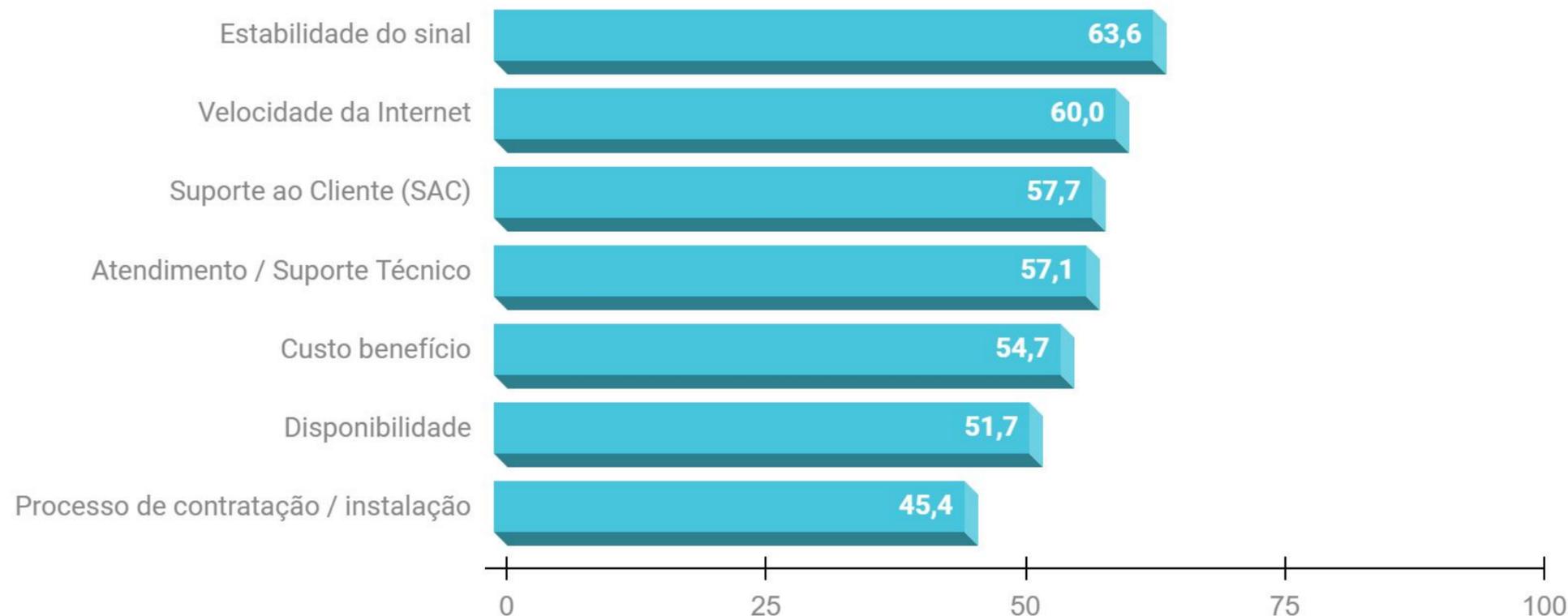
A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

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

Quer acessar os dados da pesquisa?

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

Oportunidades em Internet Banda Larga



Telefonia Móvel

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

MELHOR NPS

39.5

NPS Médio

18.290

opiniões coletadas

14

marcas avaliadas

14

marcas elegíveis

6

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Telefonia Móvel

- ALGAR
- AMERICA NET
- BMG CHIP
- CLARO
- CORREIOS CELULAR
- FLA CHIP
- FLUKE
- MAGA+
- MEGA SURF
- OI
- PERNAMBUCANAS CHIP
- TIM
- UBER CHIP
- VIVO

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

Insights do Setor: Telefonia Móvel

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.

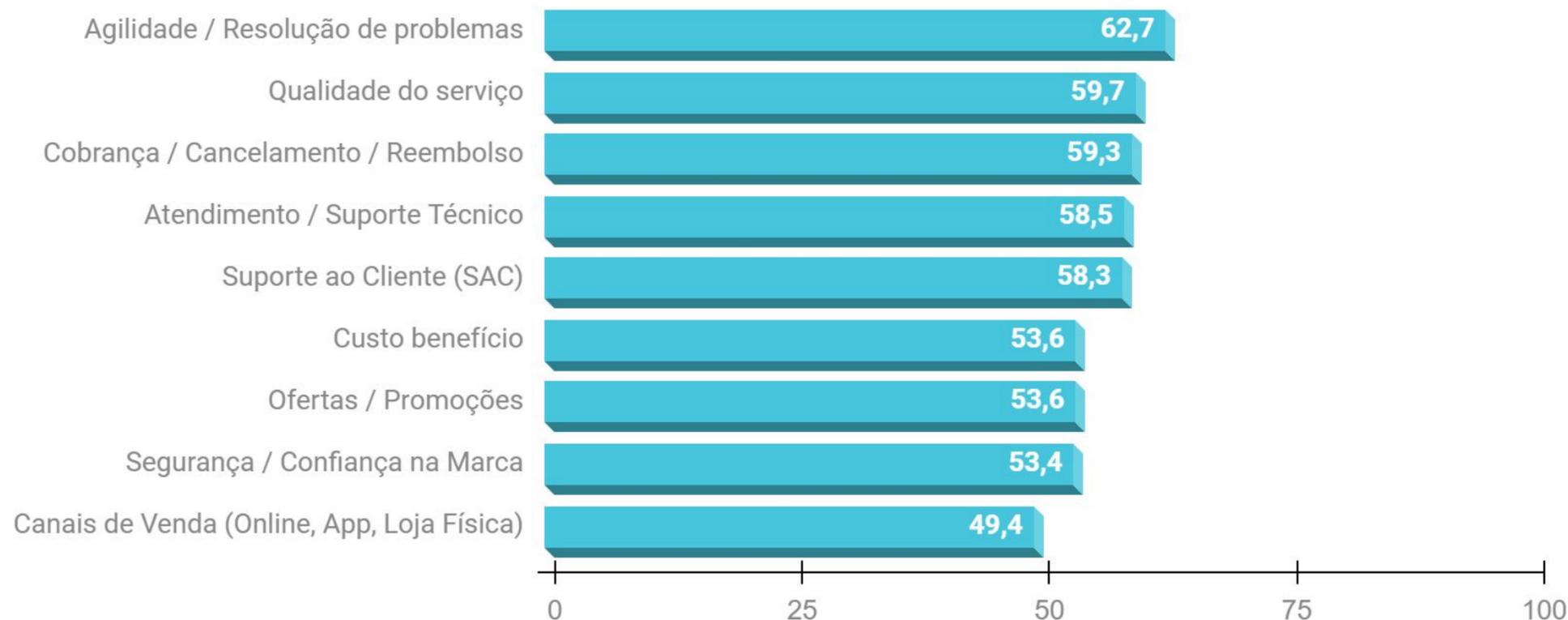
A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

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

Quer acessar os dados da pesquisa?

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

Oportunidades em Telefonia Móvel





Parceria



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

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