



# REPORT DE VAREJO

**11/08/2023 à 31/05/2024**  
PERÍODO DE COLETA

**400 OPINIÕES / MARCA**  
VOLUMETRIA MÍNIMA POR MARCA

**21**  
CATEGORIAS

**466**  
MARCAS INSCRITAS

**191**  
MARCAS CERTIFICADAS

**439.624**  
OPINIÕES COLETADAS



# SUMÁRIO

---

O que é o Experience Awards?	<b>3</b>	Beleza e Cosméticos	<b>24</b>	Moda	<b>68</b>
Parceiros	<b>4</b>	Cafeterias e Sobremesas	<b>28</b>	Óticas - Produto	<b>72</b>
Metodologia	<b>6</b>	Casa e Decoração	<b>32</b>	Óticas - Serviço	<b>76</b>
Painel de respondentes	<b>7</b>	Cinemas	<b>36</b>	Pet	<b>80</b>
Certificação e reconhecimento	<b>8</b>	Conveniência	<b>40</b>	Restaurantes	<b>84</b>
Certificação Experience	<b>9</b>	Drogarias	<b>44</b>	Shoppings	<b>88</b>
Opinião do Expert	<b>10</b>	Eletrodomésticos	<b>48</b>	Supermercados	<b>92</b>
Categorias	<b>11</b>	Fast Food	<b>52</b>	Inscreva sua marca	<b>97</b>
Academias	<b>12</b>	Franquias	<b>56</b>	Sobre a SoluCX	<b>98</b>
Aplicativos de Delivery	<b>16</b>	Marketplaces	<b>60</b>		
Atacado e Atacarejo	<b>20</b>	Materiais de Construção	<b>64</b>		



[VEJA COMO FOI A PREMIAÇÃO](#)

# O QUE É O EXPERIENCE AWARDS?

A premiação Experience Awards é realizada pela SoluCX com objetivo de reconhecer e certificar as empresas líderes em NPS do Brasil em seus respectivos setores. Por meio de um painel com milhares de consumidores, submetemos as marcas à avaliação, o que torna a premiação 100% voz do cliente.

**+1.6K**  
MARCAS PARTICIPANTES

**+1MI**  
OPINIÕES DE CLIENTES

**+800**  
MATÉRIAS NA IMPRENSA

POWERED BY

  
Solutions for Customer Experience

# PARCEIROS



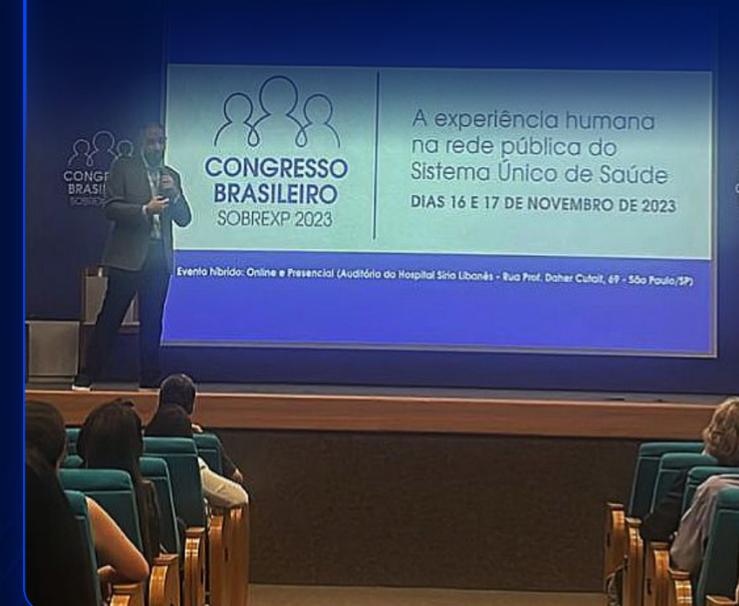
PARCEIRO DO  
**EXPERIENCE AWARDS  
MOBILIDADE**



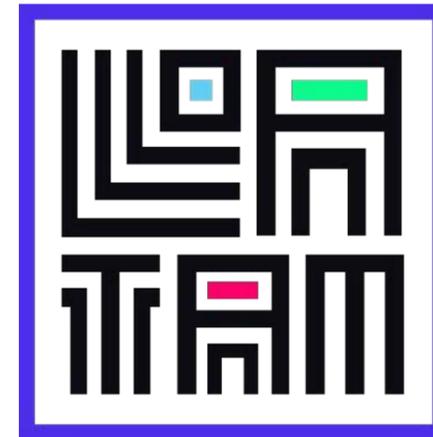
PARCEIRO DO  
**EXPERIENCE AWARDS  
VAREJO**



PARCEIRO DO  
**EXPERIENCE AWARDS  
SAÚDE**



PARCEIROS



LATAM  
RETAIL  
SHOW



# 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)



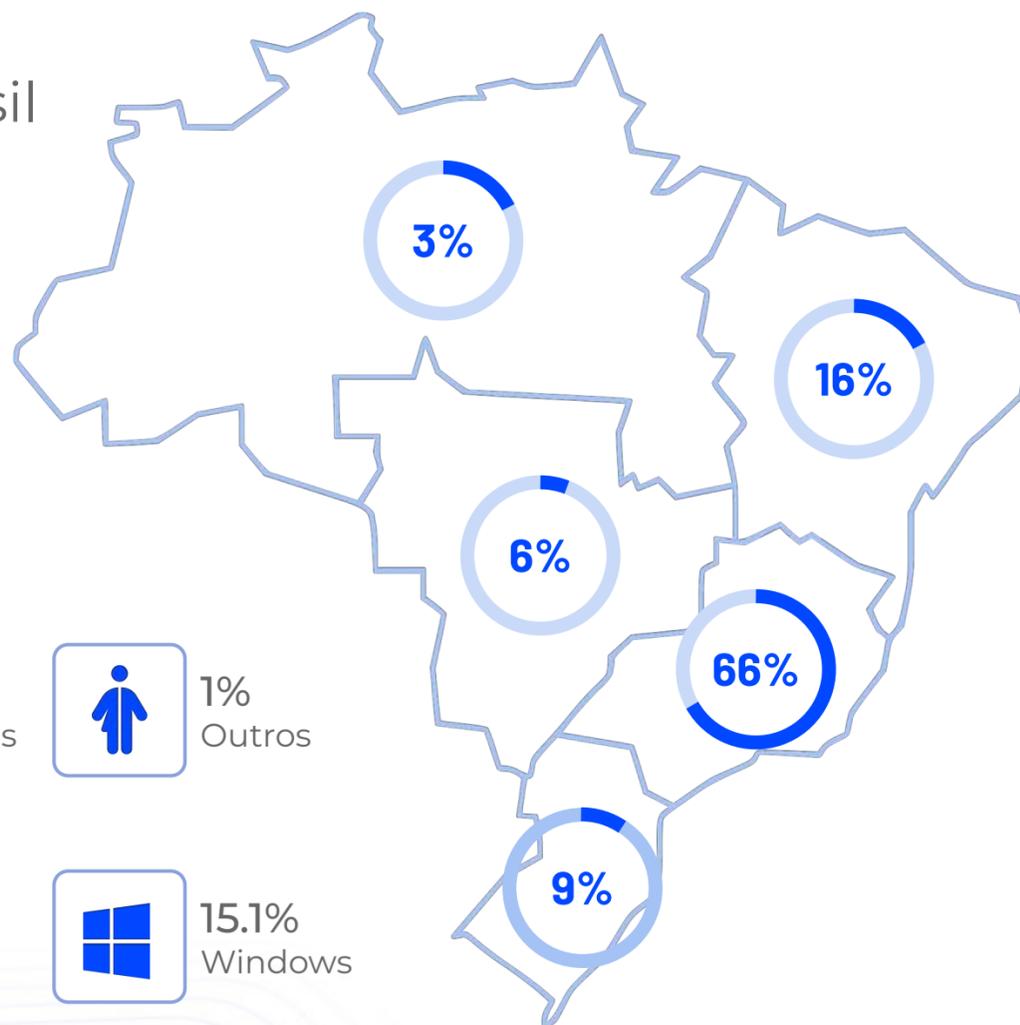
Campo aberto de comentários

# PAINEL DE RESPONDENTES

## Painel Demográfico

Distribuição dos respondentes no Brasil

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



 **+1 MILHÃO**  
consumidores ativos

 **60%**  
mulheres

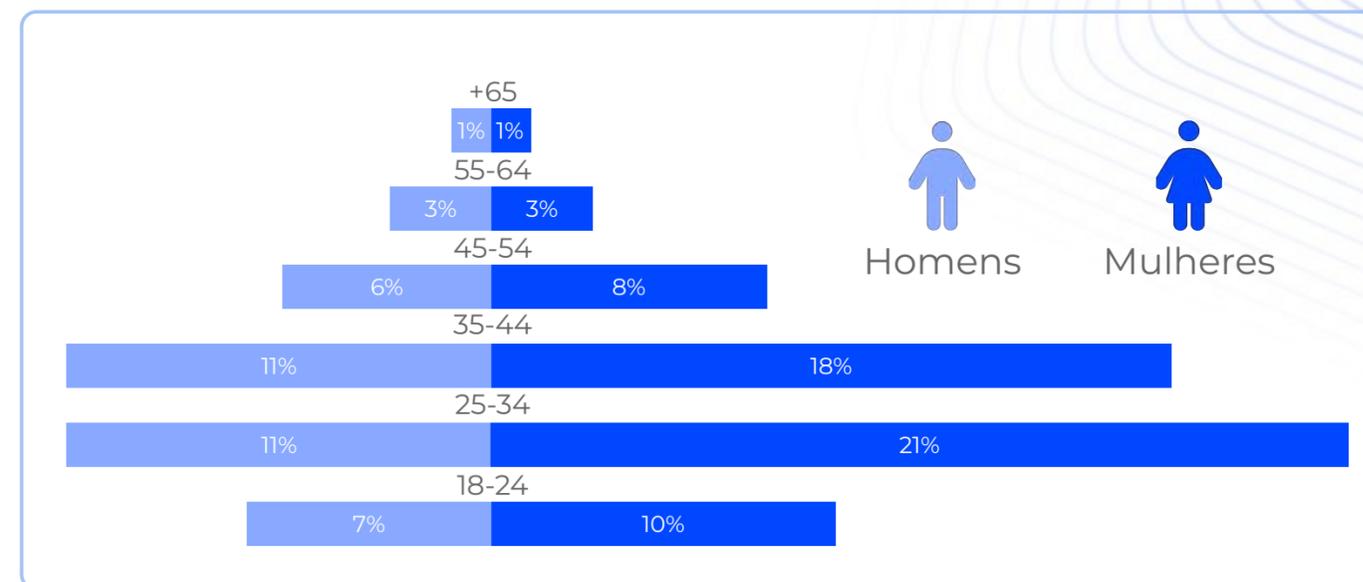
 **39%**  
Homens

 **1%**  
Outros

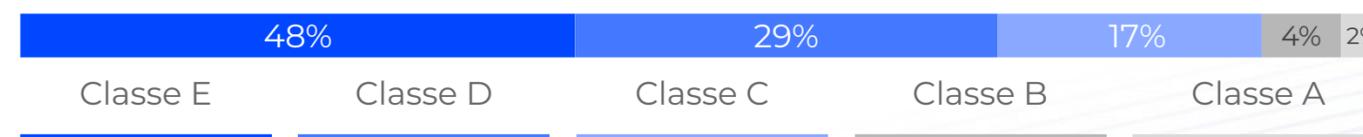
 **64.7%**  
Android

 **20.1%**  
iOS

 **15.1%**  
Windows



### Classe Social



### Escolaridade



# CERTIFICAÇÃO E RECONHECIMENTO

O Experience Awards funciona como uma jornada de certificação, onde as marcas são avaliadas 100% pela voz dos consumidores. Aquelas que alcançam uma nota de NPS de percepção igual ou maior que a média em sua categoria, são reconhecidas com a Certificação Experience.



**TROFÉU  
EXPERIENCE AWARDS**

Concedido às marcas que alcançam o maior NPS em cada categoria.



**SELO  
EXPERIENCE CERTIFIED**

Criado para simplificar a comunicação dessas marcas com o mercado corporativo (B2B).



**SELO  
O CLIENTE RECOMENDA**

Criado para simplificar a comunicação do prêmio com o cliente final (B2C).

# CERTIFICAÇÃO EXPERIENCE

Utilize a  
**Certificação Experience!**

BAIXAR SELO E MANUAL



## CLIENTES

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



## TIME

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



## STAKEHOLDERS

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



# OPINIÃO DO EXPERT

---



## Marcos Gouvêa de Sousa

Diretor Geral da Gouvêa Ecosystem

Temos observado de forma contínua as profundas transformações que envolvem o setor de varejo e consumo. Vivemos de fato uma renovada era das experiências e, portanto, reconhecer e celebrar empresas que se destacam na oferta de jornadas singulares e excepcionais aos seus clientes é uma forma estratégica de ampliar o conhecimento e entendimento do consumidor sobre as forças que moldam o setor.

O Relatório Experience Awards Varejo, fruto de uma parceria entre a SoluCX e a Gouvêa Experience, surge como mais uma proposta contributiva nesse cenário, reunindo percepções valiosas sobre

a experiência do cliente com marcas e segmentos avaliados, além de revelar as principais oportunidades de atuação para as empresas que buscam se destacar.



“Essas reflexões são essenciais para quem deseja não apenas acompanhar, mas também liderar as mudanças que redefinem o varejo na América Latina e no mundo”.

É um material de relevante valor, disponibilizado em primeira mão aos congressistas do Latam Retail Show e que oferece um panorama amplo e atualizado das expectativas e demandas do consumidor contemporâneo.

# CATEGORIAS

---

**ACADEMIAS**

**APLICATIVOS DE DELIVERY**

**ATACADOS E ATACAREJOS**

**BELEZA E COSMÉTICOS**

**CAFETERIAS E SOBREMESAS**

**CASA E DECORAÇÃO**

**CINEMAS**

**CONVENIÊNCIA**

**DROGARIAS**

**ELETROMÓVEIS**

**FAST FOOD**

**FRANQUIAS**

**MARKETPLACES**

**MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO**

**MODA**

**ÓTICAS/PRODUTO**

**ÓTICAS/SERVIÇO**

**PET**

**RESTAURANTES**

**SHOPPINGS**

**SUPERMERCADOS**

# MARCAS AVALIADAS: **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 será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- Alpha Fitness
- Bio Ritmo
- BlueFit
- BodyTech
- Companhia Athletica
- Cross Life
- Engenharia do Corpo
- Fórmula
- My Box
- Panobianco
- Pratique Fitness
- RedFit
- Runner
- Selfit
- SkyFit Academia
- SmartFit

NÃO ENCONTROU SUA MARCA? [ENTRE EM CONTATO CONOSCO](#) E SAIBA COMO PARTICIPAR.

# ACADEMIAS

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

## DADOS DO SETOR

**60,4**  
NPS MÉDIO

**11.442**  
AVALIAÇÕES

**10**  
MARCAS CERTIFICADAS

**16**  
MARCAS INSCRITAS

**16**  
MARCAS ELEGÍVEIS

## MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER

 **PANOBIANCO**  
ACADEMIA

 **alpha**  
FITNESS

**BIORITMO**

**bluefit**  
A SUA ACADEMIA

 **bt** bodytech

 **Companhia**  
Athletica

 **CROSS**  
LIFE

 **ACADEMIA**  
**REDFIT**

**SKYFIT**  
ACADEMIA

**smart fit**

# ACADEMIAS INSIGHTS DO SETOR

## 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.

## Oportunidades

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 [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

### Preço



### Variedade dos planos



### Instrutores



### Higienização dos equipamentos



### Variedade de equipamentos



### Qualidade dos equipamentos



### Estrutura e Instalações

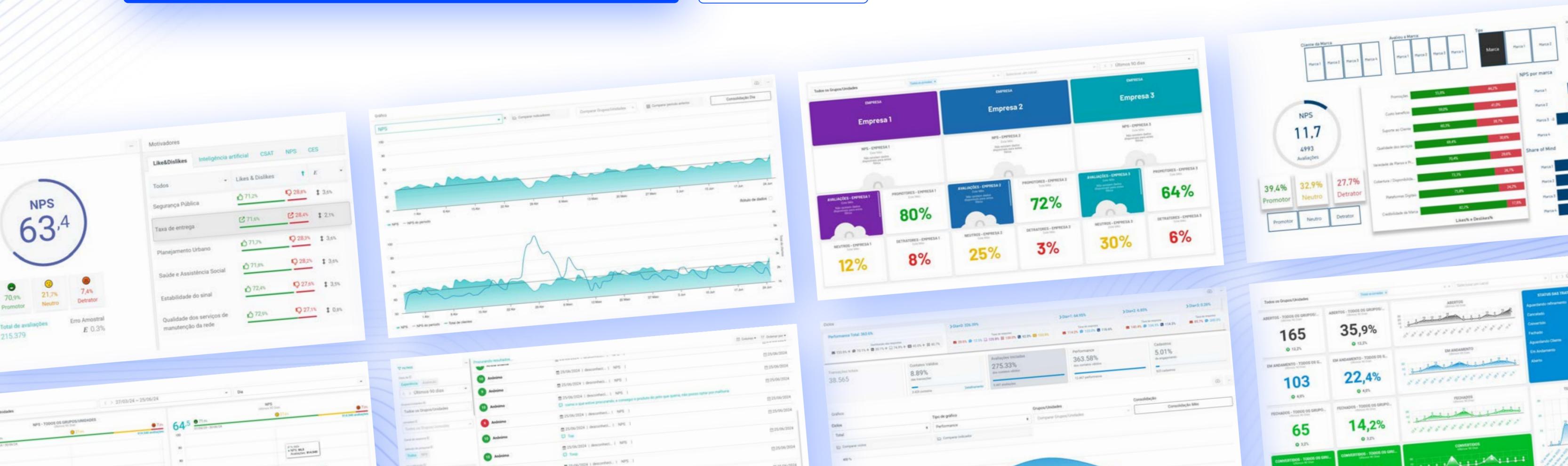


# QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA ?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



## MARCAS AVALIADAS: **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 será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- 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.

# APLICATIVOS DE DELIVERY

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

## DADOS DO SETOR

**69,5**  
NPS MÉDIO

**10.705**  
AVALIAÇÕES

**2**  
MARCAS CERTIFICADAS

**12**  
MARCAS INSCRITAS

**12**  
MARCAS ELEGÍVEIS

## MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER

**ifood**



# APLICATIVOS DE DELIVERY

## INSIGHTS DO SETOR

### 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.

### Oportunidades

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 [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

### Abrangência / Cidades atendidas



### Variedade de restaurantes e parceiros



### Agilidade na entrega



### Facilidade / Performance do App



### Entregador



### Embalagem / Condições do Produto

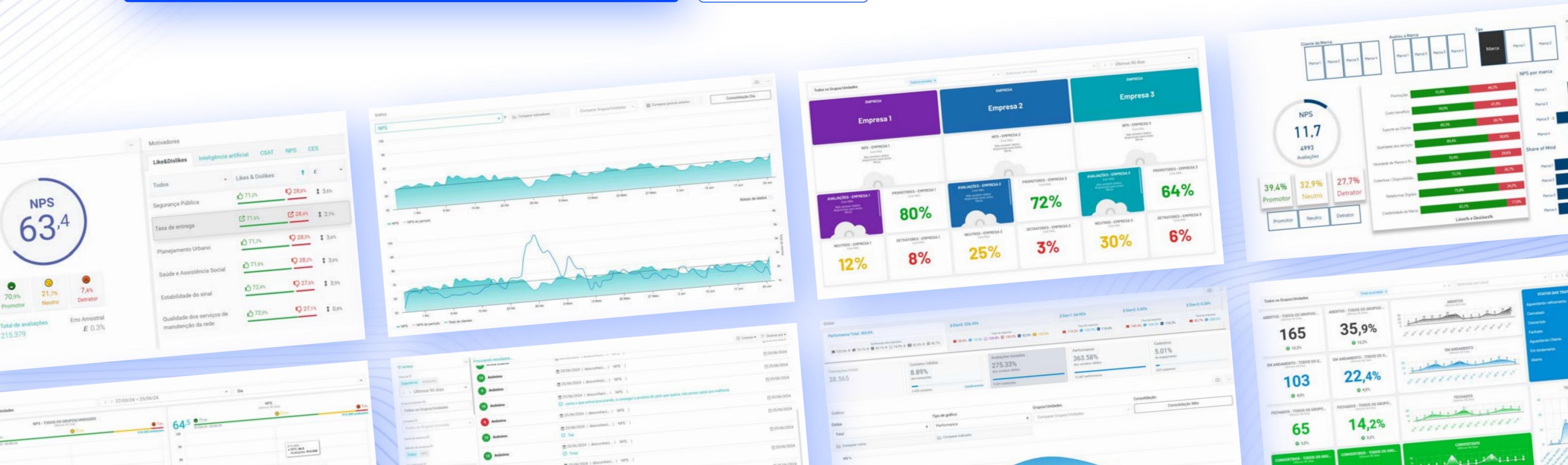


# QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA ?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



## MARCAS AVALIADAS: **ATACADO E ATACAREJO**

---

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 será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- 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.

# ATACADO E ATACAREJO

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

## DADOS DO SETOR

**62,5**  
NPS MÉDIO

**48.565**  
AVALIAÇÕES

**2**  
MARCAS CERTIFICADAS

**11**  
MARCAS INSCRITAS

**11**  
MARCAS ELEGÍVEIS

## MARCAS CERTIFICADAS



# ATACADO E ATACAREJO

## INSIGHTS DO SETOR

### 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.

### Oportunidades

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 [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

### Ofertas / Promoções



### Custo-benefício



### Atendimento



### Variedade / Disponibilidade



### Qualidade das instalações



### Higiene / Cuidado com os produtos



### Qualidade dos produtos

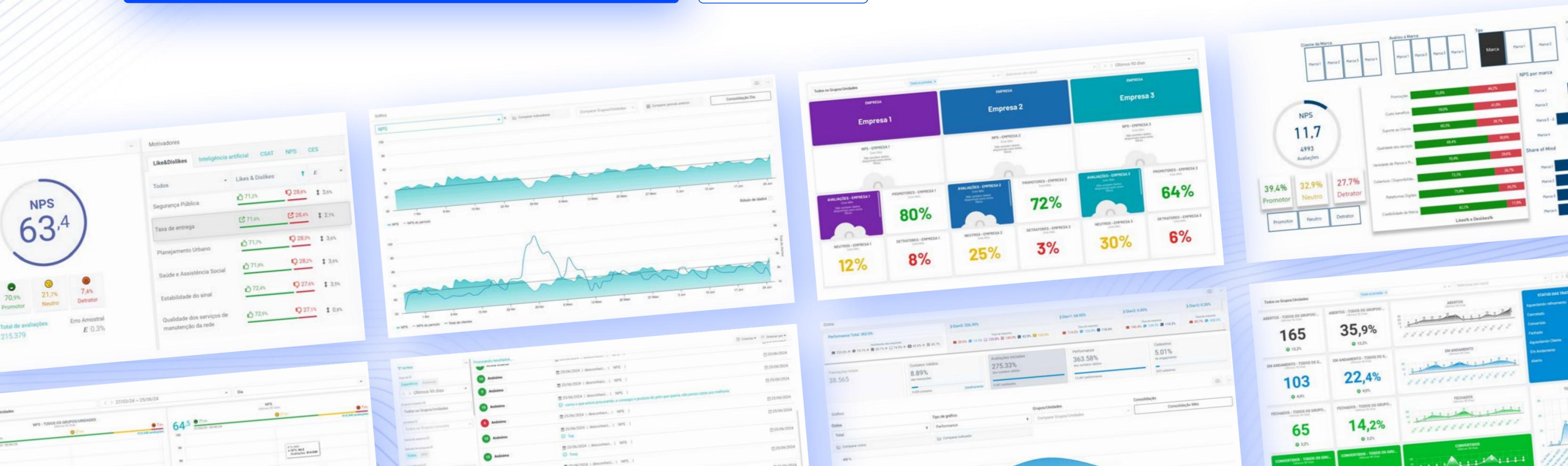


# QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA ?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



## MARCAS AVALIADAS: **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 será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- Avon
- Beleza na Web
- Beyoung
- Danny Cosméticos
- Espaçolaser
- Eudora
- Época Cosméticos
- Fikbella
- Forever Liss
- Goya Perfumaria
- Hinode
- Ikesaki
- Jequiti
- Loja Adcos
- Lojas Rede
- Mary Kay
- Mundo do Cabeleireiro
- Natura
- Oceane
- O Boticário
- 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.

# BELEZA E COSMÉTICOS

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

## DADOS DO SETOR

**75,5**  
NPS MÉDIO

**25.651**  
AVALIAÇÕES

**11**  
MARCAS CERTIFICADAS

**31**  
MARCAS INSCRITAS

**27**  
MARCAS ELEGÍVEIS

## MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER

OBOTICÁRIO



EUDORA

FOREVERless  
PROFESSIONAL



MARY KAY.



PAYOT

Quem Disse,  
Berenice?

salve

vult

# BELEZA E COSMÉTICOS

## INSIGHTS DO SETOR

### 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.

### Oportunidades

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 [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

### Custo benefício



### Ofertas / Promoções



### Ambiente / Proveedor / Experimentação



### Status da marca



### Qualidade dos produtos



### Canais de Venda (Lojas Físicas, Online, Revendedor)



### Atendimento



### Variedade de produtos



# QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA ?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



## MARCAS AVALIADAS: **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 será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- Amor aos Pedacos
- Brasil Cacau
- Cacau Show
- Casa de Bolos
- Casa do Pão de Queijo
- Chiquinho Sorvetes
- Duckbill
- Fran's Café
- Ice Creamy
- Kopenhagen
- Kop Koffee
- 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.

# CAFETERIAS E SOBREMESAS

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

## DADOS DO SETOR

**76,5**  
NPS MÉDIO

**15.519**  
AVALIAÇÕES

**6**  
MARCAS CERTIFICADAS

**19**  
MARCAS INSCRITAS

**13**  
MARCAS ELEGÍVEIS

## MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER

 **Cacau Show**  
\*\*\*\*\*

 **Casa de Bolos**  
Bolos caseiros feitos com carinho



**Kopenhagen**

**oggi**  
SORVETES

 **Sodiê Doce**

# CAFETERIAS E SOBREMESAS

## INSIGHTS DO SETOR

### 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.

### Oportunidades

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 [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

### Ofertas / Promoções



### Custo benefício



### Autoatendimento / Drive Thru



### Variedade / Disponibilidade de produtos



### Qualidade do produto



### Atendimento



### Qualidade das Instalações

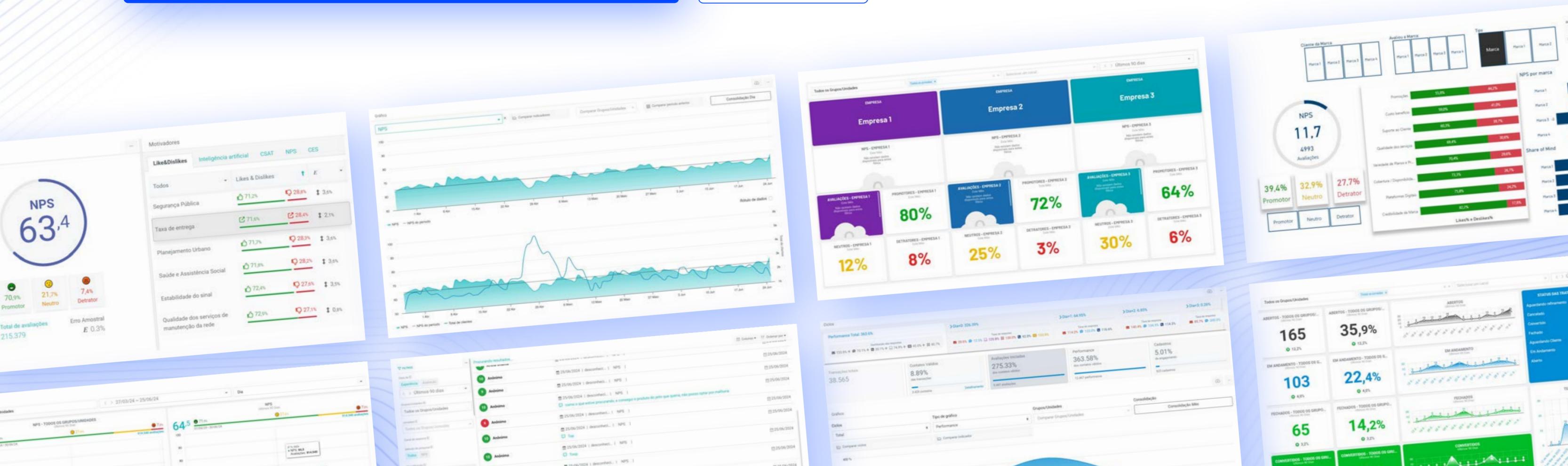


# QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA ?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



## MARCAS AVALIADAS: **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 será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- Alabama
- Armarinhos Fernando
- Artex
- Brisa Enxovais
- Camicado
- Casa Almeida
- Casa Encanto
- Casa MinD
- Casa Moysés
- Dália
- Dohler
- First Class Home
- GZT
- Havan
- Karsten
- Loja Castor
- 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.

# CASA E DECORAÇÃO

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

## DADOS DO SETOR

**68,8**  
NPS MÉDIO

**14.945**  
AVALIAÇÕES

**10**  
MARCAS CERTIFICADAS

**30**  
MARCAS INSCRITAS

**21**  
MARCAS ELEGÍVEIS

## MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER

**Ortobom**

**AF** Amarinhos  
Fernando

**ARTEX**

**CAMICADO**

 **DÁLIA**  
—Desde 1924—

 **döhler**

**Karsten**

**Castor**<sup>®</sup>

**mmartan**

**ZELO**

# CASA E DECORAÇÃO

## INSIGHTS DO SETOR

### 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.

### Oportunidades

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 [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

### Custo benefício



### Ofertas / Promoções



### Canais de Venda (Online, App, Retirada)



### Atendimento



### Durabilidade do Produto



### Qualidade do produto



### Qualidade das Instalações



### Variedade de produtos

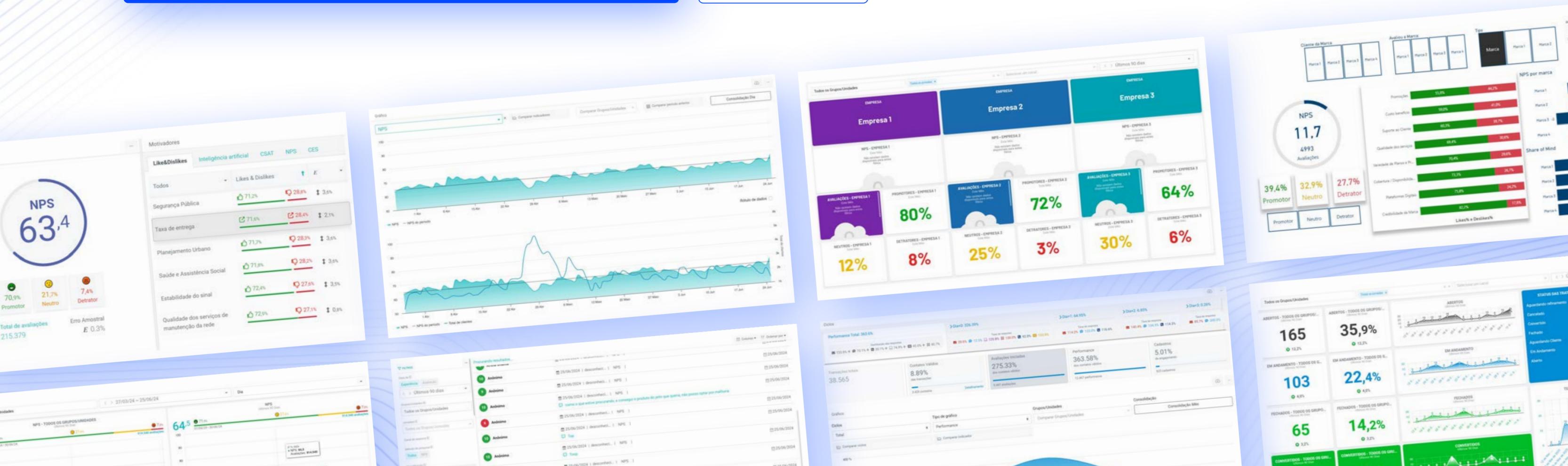


# QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA ?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



# MARCAS AVALIADAS: **CINEMAS**

---

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 será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- Afa Cinemas
- Arcoplex Cinemas
- Centerplex Cinemas
- Cine Araújo
- Cine Laser Cinemas
- Cineart
- Cineflix
- Cinemais
- Cinemark
- Cinépolis
- Cinesercla
- Cinesystem
- Cinex
- Espaço Itaú de Cinemas
- GNC Cinemas
- Grupo Cine
- Kinoplex
- Moviecom
- Multicine Cinemas
- PlayArte Cinemas
- UCI Cinemas

NÃO ENCONTROU SUA MARCA? [ENTRE EM CONTATO CONOSCO](#) E SAIBA COMO PARTICIPAR.

# CINEMAS

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

## DADOS DO SETOR

**68,4**  
NPS MÉDIO

**10.924**  
AVALIAÇÕES

**8**  
MARCAS CERTIFICADAS

**21**  
MARCAS INSCRITAS

**21**  
MARCAS ELEGÍVEIS

## MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER

**Kinoplex**

**centerplex**  
cinemas

**CINEART**  
multiplex

**CINEMARK™**

**cinépolis**

**CINESYSTEM**

**PlayArte**  
CINEMAS

**uci**

# CINEMAS

## INSIGHTS DO SETOR

### 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.

### Oportunidades

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 [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

### Custo benefício (Alimentos e bebidas)



### Custo benefício (Ingressos)



### Atendimento on-line (Pós venda: dúvidas ou problemas)



### Variedade de conteúdo (Filmes, Shows, Dublado, Legendado, etc)



### Disponibilidade de horários



### Compra de ingressos online (Site / App)



### Atendimento presencial (Compra e Retirada de produtos)



### Conforto e limpeza das instalações

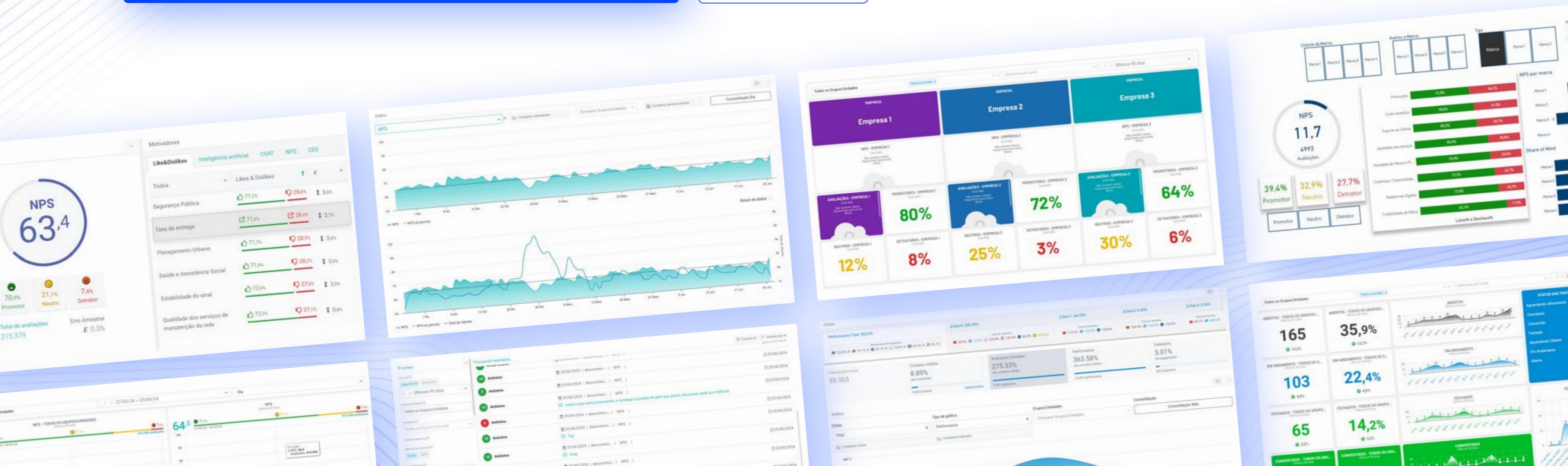


# QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA ?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



# MARCAS AVALIADAS: **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 será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- AmPm
- Americanas
- 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.

# CONVENIÊNCIA

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

## DADOS DO SETOR

**64,0**  
NPS MÉDIO

**9.960**  
AVALIAÇÕES

**7**  
MARCAS CERTIFICADAS

**16**  
MARCAS INSCRITAS

**15**  
MARCAS ELEGÍVEIS

## MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER

**americanas**



Carrefour  
express



Carrefour  
market

**FRANGO  
ASSADO**

  
**NATURAL  
DA TERRA**

**oba**  
HORTIFRUTI

Shell  
**SELECT**

# CONVENIÊNCIA

## INSIGHTS DO SETOR

### 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.

### Oportunidades

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 [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

### Ofertas / Promoções



### Custo benefício



### Atendimento



### Variedade / Disponibilidade de produtos



### Qualidade das Instalações



### Higiene / Cuidado com os Produtos



### Qualidade do produto

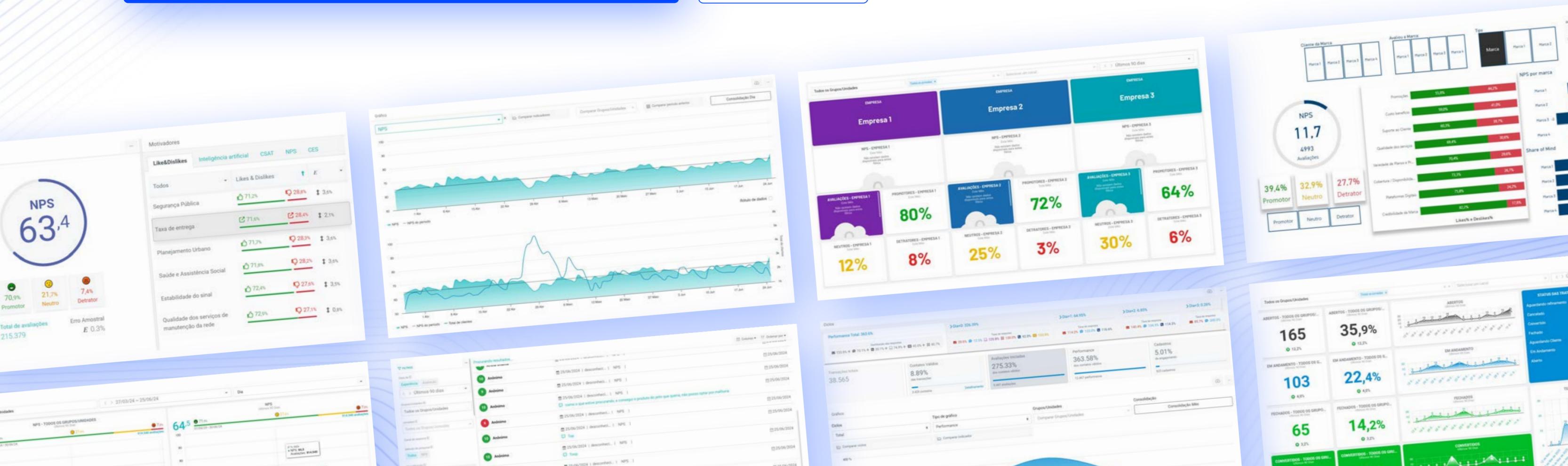


# QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA ?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



# MARCAS AVALIADAS: **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 será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- Droga Raia
- Drogal
- Drogeria Araújo
- Drogeria Globo
- Drogeria Moderna
- Drogeria Rosário
- Drogeria São Paulo
- Drogeria Venancio
- Drogerias Pacheco
- Drogasil
- Drogasmil
- Extrafarma
- Farma Delivery
- FarmaBem
- Farmácia Nissei
- Farmácia Preço Popular
- Farmácia São João
- Farmácias Associadas
- Farmácias Independente
- Farmácias Pague Menos
- Farmasil
- Panvel
- Tamoio
- UltraFarma

NÃO ENCONTROU SUA MARCA? [ENTRE EM CONTATO CONOSCO](#) E SAIBA COMO PARTICIPAR.

# DROGARIAS

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

## DADOS DO SETOR

**66,7**  
NPS MÉDIO

**33.383**  
AVALIAÇÕES

**8**  
MARCAS CERTIFICADAS

**24**  
MARCAS INSCRITAS

**24**  
MARCAS ELEGÍVEIS

## MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER

 **DROGASIL**

 **Raia**

 **Drogaria São Paulo**

 **Pacheco**

 **FARMÁCIA  
PREÇO POPULAR**

 **Pague  
Menos**

**PanVel**

**ultrafarma**<sup>ABF</sup>

# DROGARIAS

## INSIGHTS DO SETOR

### 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.

### Oportunidades

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 [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

### Ofertas / Promoções



### Custo benefício



### Canais de Venda (Online, App, Retirada)



### Agilidade no atendimento



### Qualidade do atendimento



### Variedade de produtos



### Qualidade das Instalações

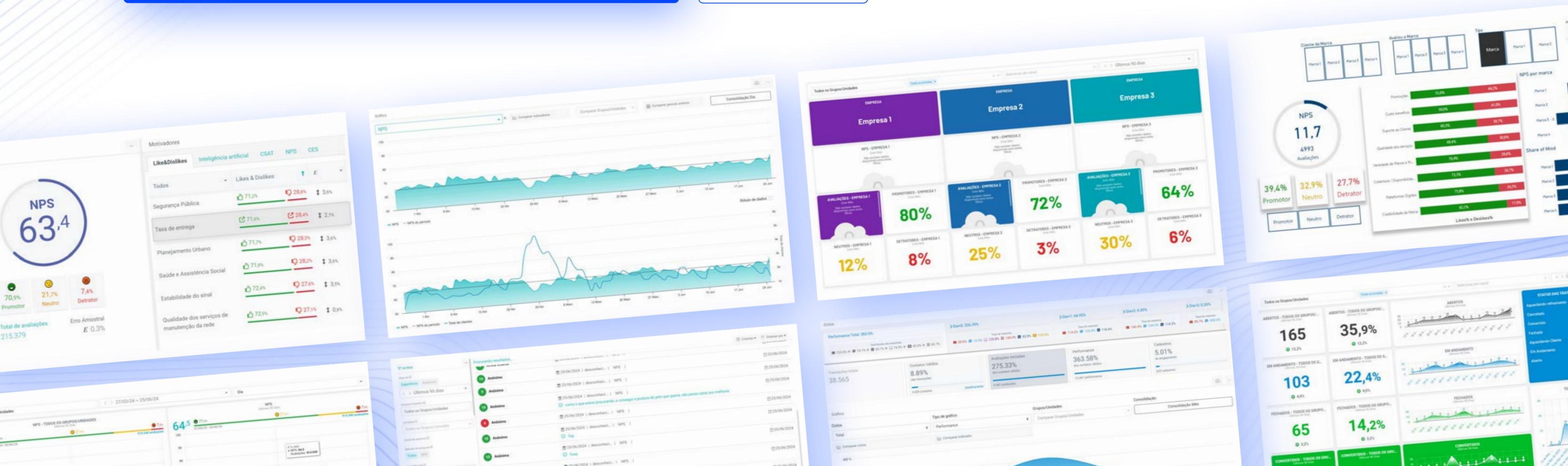


# QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA ?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



# MARCAS AVALIADAS: **ELETROMÓVEIS**

---

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 será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- Armazém Paraíba
- Casa & Vídeo
- Casas Bahia
- Eletrozema
- Fast Shop
- Havan
- Lojas Cem
- Lojas Colombo
- Lojas Marabraz
- MadeiraMadeira
- Magazine Luiza
- Mobly
- Móveis Gazin
- Multiloja
- Pontofrio
- Polishop
- Ricardo Eletro

NÃO ENCONTROU SUA MARCA? [ENTRE EM CONTATO CONOSCO](#) E SAIBA COMO PARTICIPAR.

# ELETROMÓVEIS

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

## DADOS DO SETOR

**65,4**  
NPS MÉDIO

**12.923**  
AVALIAÇÕES

**8**  
MARCAS CERTIFICADAS

**17**  
MARCAS INSCRITAS

**14**  
MARCAS ELEGÍVEIS

## MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER

**magalu**

**CASASBAHIA**

**FAST**  
SHOP

**H**  
**HAVAN**

 **madeiramadeira**

**GAZIN**

**POLISHOP**

**pontofrio**

# ELETROMÓVEIS

## INSIGHTS DO SETOR

### 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.

### Oportunidades

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 [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

### Custo benefício



### Ofertas / Promoções



### Canais de Venda (Online, App, Retirada)



### Durabilidade do Produto



### Atendimento



### Qualidade do produto



### Qualidade das Instalações



### Variedade de produtos

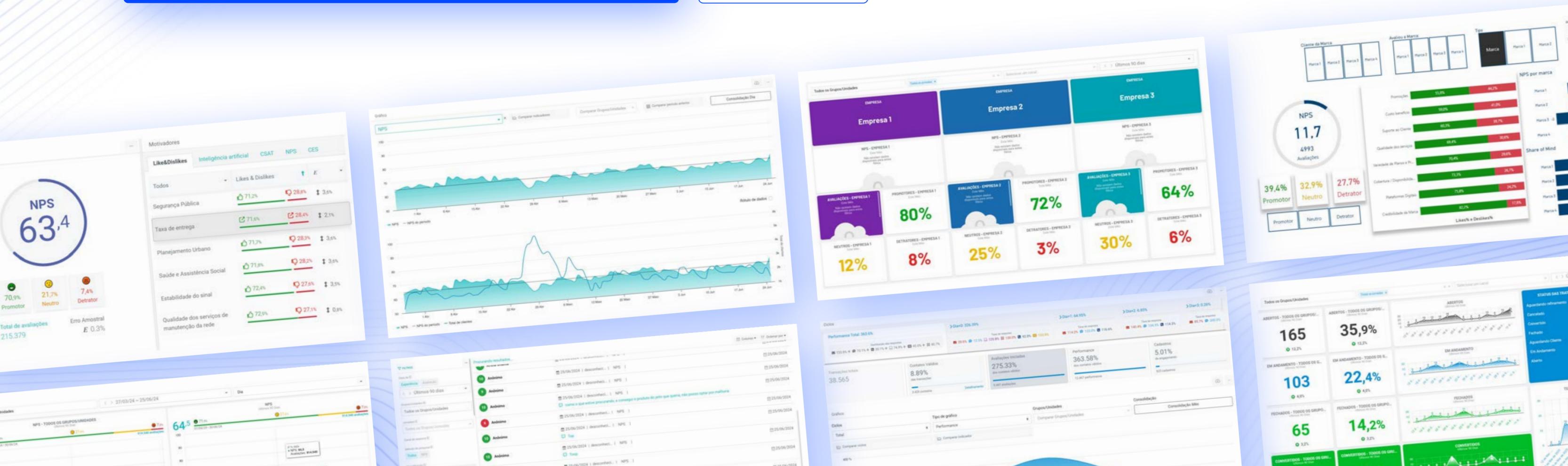


# QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA ?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



# MARCAS AVALIADAS: **FAST FOOD**

---

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 será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- 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.

# FAST FOOD

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

## DADOS DO SETOR

**71,4**  
NPS MÉDIO

**15.670**  
AVALIAÇÕES

**8**  
MARCAS CERTIFICADAS

**21**  
MARCAS INSCRITAS

**16**  
MARCAS ELEGÍVEIS

## MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER



JERONIMO



**POPEYES**  
FAMOUS LOUISIANA CHICKEN

SPOLETO

# FAST FOOD INSIGHTS DO SETOR

## 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.

## Oportunidades

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 [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

### Custo benefício



### Tempo de espera



### Qualidade do produto



### Autoatendimento / Totem



### Variedade de produtos



### Atendimento



### Qualidade das instalações

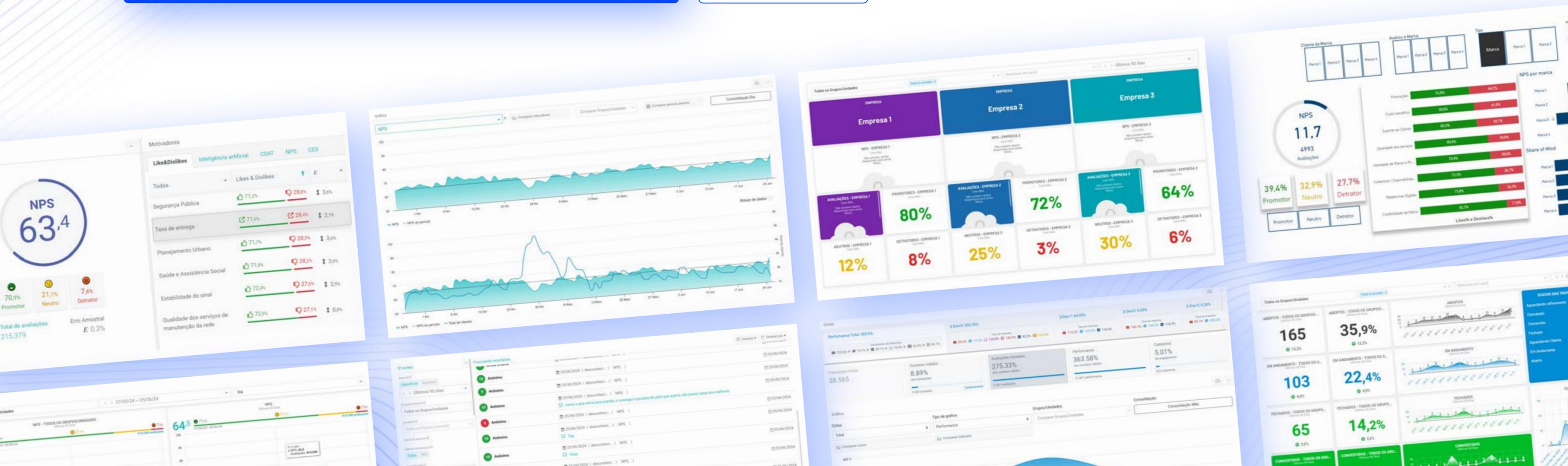


# QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA ?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



# MARCAS AVALIADAS: **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 será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- AmPm
- Bob's
- BR Mania
- Burger King
- Cacau Show
- CCAA
- Chiquinho Sorvetes
- CNA
- Correios
- CVC
- DIA
- Espaçolaser
- Fisk
- Help! Loja de Crédito
- Hering
- JetOil
- Localiza
- Lojas Chilli Beans
- Lubrax+
- McDonald's
- Nutrimais
- 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.

# FRANQUIAS

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

## DADOS DO SETOR

**69,5**  
NPS MÉDIO

**40.935**  
AVALIAÇÕES

**15**  
MARCAS CERTIFICADAS

**30**  
MARCAS INSCRITAS

**30**  
MARCAS ELEGÍVEIS

## MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER

OBOTICÁRIO

Bob's

BURGER  
KING

CacauShow  
\*\*\*\*\*

CCAA

Chiquinho

FISK

HERING

Localiza

CHILLIBEANS

McDonald's

Nutri+  
SAÚDE ANIMAL

oggi  
SORVETES

Ortobom

WIZARD  
by Pearson

# FRANQUIAS INSIGHTS DO SETOR

## 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.

## Oportunidades

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 [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

### Atendimento / Resolutividade



### Segurança / Confiança na Instituição



### Preço



### Ofertas / Promoções



### Suporte ao Cliente (SAC)



### Canais de Venda (Lojas Físicas, Online, Revendedor)



### Qualidade / Agilidade no Atendimento

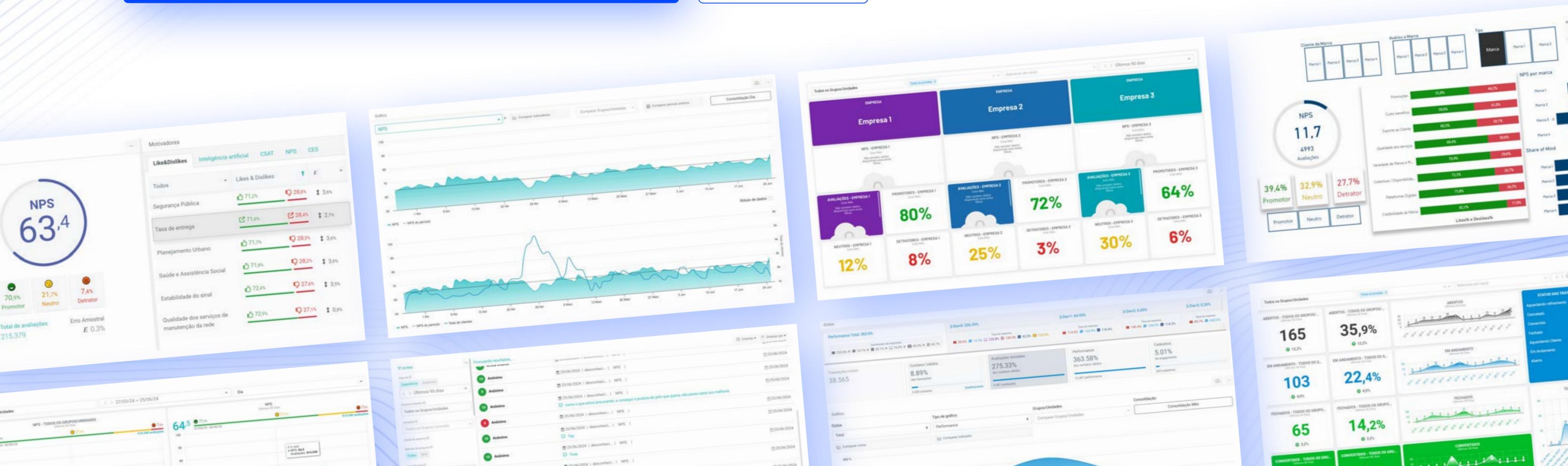


# QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA ?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



# MARCAS AVALIADAS: **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 será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- Alibaba
- Aliexpress
- Amazon
- Americanas (Ecommerce)
- Carrefour (Ecommerce)
- Casa & Vídeo (Ecommerce)
- Casas Bahia (Ecommerce)
- Compra Certa
- Ebay
- Elo7
- Extra (Ecommerce)
- Gazin (Ecommerce)
- Havan (Ecommerce)
- Lojas Colombo (Ecommerce)
- Magazine Luiza (Ecommerce)
- Mercado Livre
- Novo Mundo (Ecommerce)
- Pontofrio (Ecommerce)
- Shopee
- ShopFácil
- Shoptime
- SouBarato
- Submarino (Ecommerce)
- Wish

NÃO ENCONTROU SUA MARCA? [ENTRE EM CONTATO CONOSCO](#) E SAIBA COMO PARTICIPAR.

# MARKETPLACES

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

## DADOS DO SETOR

**65,2**  
NPS MÉDIO

**32.967**  
AVALIAÇÕES

**10**  
MARCAS CERTIFICADAS

**24**  
MARCAS INSCRITAS

**24**  
MARCAS ELEGÍVEIS

## MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER





















# MARKETPLACES INSIGHTS DO SETOR

## 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.

## Oportunidades

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 [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

### Custo do frete



### Tempo de entrega



### Suporte ao Cliente (SAC)



### Retirada na loja



### Troca / Devolução / Reembolso



### Ofertas / Promoções



### Aplicativo / Site

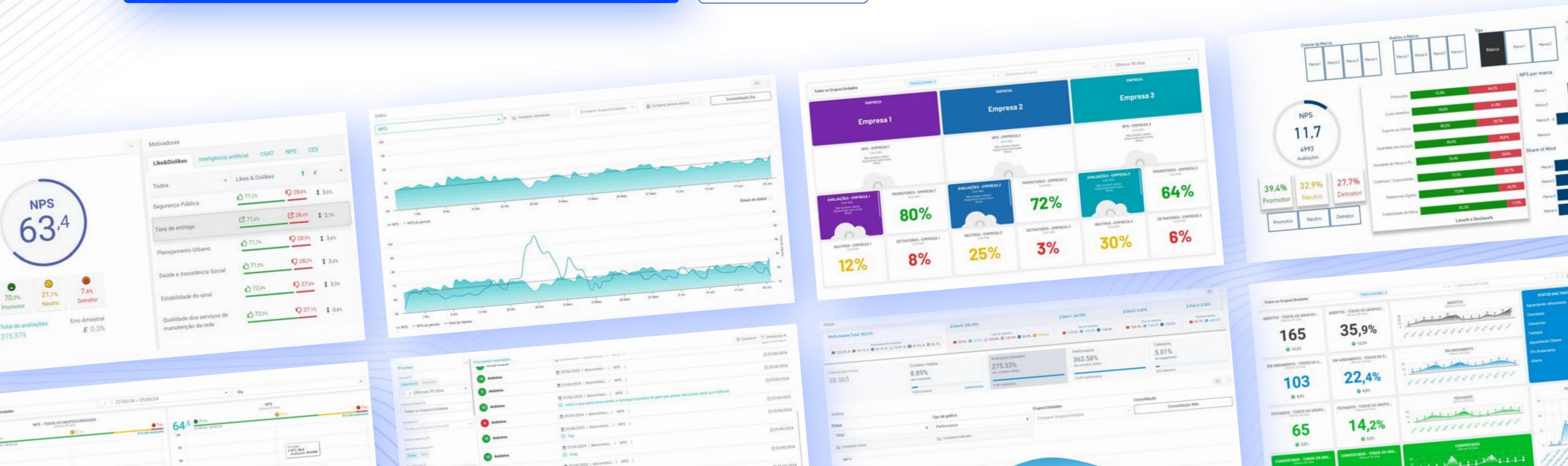


# QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA ?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



## MARCAS AVALIADAS: **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 será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- ABC da Construção
- Balaroti
- C&C
- Carajás
- Cassol
- Joli
- Leroy Merlin
- Obramax
- Portobello Shop
- Quero Quero
- Redemac
- Sodimac
- Telhanorte
- Todimo
- Tumelero

NÃO ENCONTROU SUA MARCA? [ENTRE EM CONTATO CONOSCO](#) E SAIBA COMO PARTICIPAR.

# MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

## DADOS DO SETOR

**66,5**  
NPS MÉDIO

**9.468**  
AVALIAÇÕES

**4**  
MARCAS CERTIFICADAS

**15**  
MARCAS INSCRITAS

**14**  
MARCAS ELEGÍVEIS

## MARCAS CERTIFICADAS



# MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO

## INSIGHTS DO SETOR

### 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.

### Oportunidades

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 [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

### Ofertas / Promoções



### Custo benefício



### Canais de Venda (Online, App, Retirada)



### Atendimento / Suporte ao Cliente (SAC)



### Serviços (Montagem, Locação, Projetos)



### Qualidade das Instalações



### Variedade de produtos



### Qualidade do produto

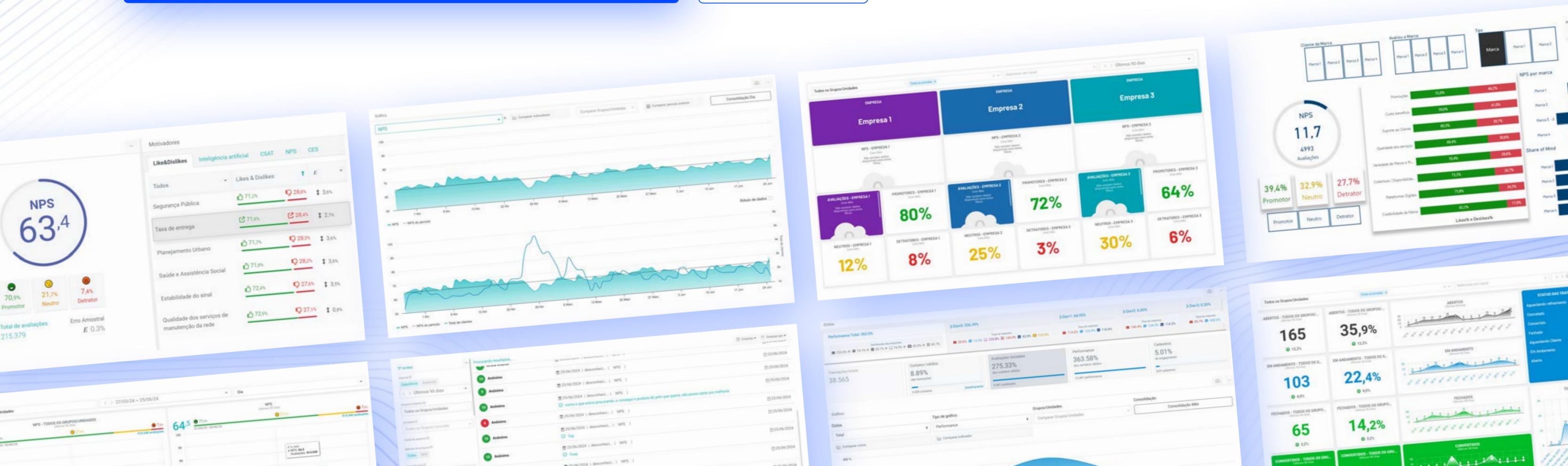


# QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA ?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



# MARCAS AVALIADAS: **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 será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- 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
- Oscar Calçados
- 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.

# MODA

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

## DADOS DO SETOR

**73,0**  
NPS MÉDIO

**32.194**  
AVALIAÇÕES

**25**  
MARCAS CERTIFICADAS

**46**  
MARCAS INSCRITAS

**40**  
MARCAS ELEGÍVEIS

## MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER

**LUPO**

**ANACAPRI**

AREZZO

**bibi**

**C&A**

Calvin Klein

**CENTAURO**

**colcci**

**crocs™**

**dafiti**

**DUDALINA**

**havaianas**

**HERING**

**HERING  
KIDS**

**JOHN JOHN**  
MADE IN HEAVEN

**Levi's**

**melissa**

**netshoes**

**Reserva**

SANTA LOLLA

**SCHUTZ**

**SHEIN**

**Usaflex**

VIVARA

**ZATTINI**

# MODA

## INSIGHTS DO SETOR

### 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.

### Oportunidades

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 [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

### Ofertas / Promoções



### Custo benefício



### Canais de Venda (Online, App, Retirada)



### Qualidade dos produtos



### Status da marca



### Atendimento



### Moda / Tendências



### Variedade de produtos

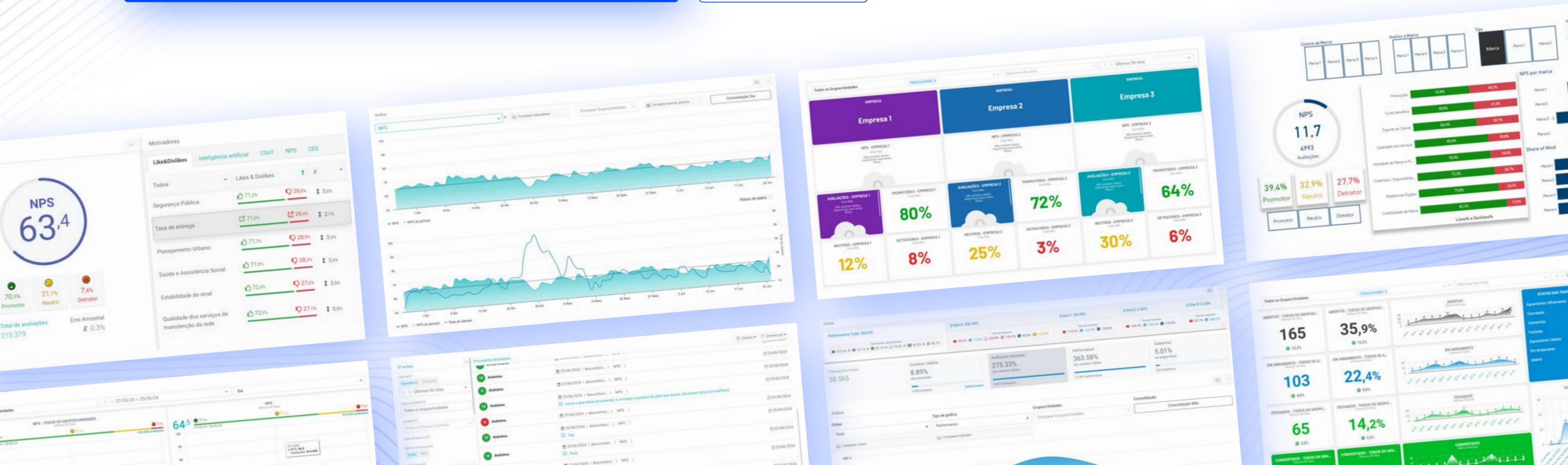


# QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA ?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



# MARCAS AVALIADAS: **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 será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- 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 Oakley
- Óculos OC Carol
- 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.

# ÓTICAS PRODUTO

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

## DADOS DO SETOR

**75,6**  
NPS MÉDIO

**16.597**  
AVALIAÇÕES

**11**  
MARCAS CERTIFICADAS

**27**  
MARCAS INSCRITAS

**22**  
MARCAS ELEGÍVEIS

## MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER



A | X  
ARMANI EXCHANGE

DOLCE & GABBANA

GUCCI

GUESS



PRADA

RALPH LAUREN

TOMMY HILFIGER

VERSACE

vogue  
eyewear

# ÓTICAS PRODUTO

## INSIGHTS DO SETOR

### 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.

### Oportunidades

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 AQUI](#)

☐ [ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

### Custo benefício



### Status da marca



### Variedade de produtos



### Design e estilo



### Suporte ao Cliente (SAC)



### Moda / Tendências



### Disponibilidade de produtos



### Qualidade dos produtos



# QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA ?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



# MARCAS AVALIADAS: **ÓTICAS SERVIÇO**

---

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 será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- Belliótica
- Eótica
- Fuel
- GrandVision by Fototica
- Livo Eyewear
- Lojas Chilli Beans
- Lojas Oakley
- Lojas Ray-Ban
- Mercado dos Óculos
- Oculum
- 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.

# ÓTICAS SERVIÇO

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

## DADOS DO SETOR

**63,9**  
NPS MÉDIO

**23.039**  
AVALIAÇÕES

**6**  
MARCAS CERTIFICADAS

**24**  
MARCAS INSCRITAS

**23**  
MARCAS ELEGÍVEIS

## MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER



**CHILLIBEANS**

**OTICA**  
CHILLI/BEANS

**OAKLEY**

ÓTICAS|**CAROL**

ÓTICAS  
**DINIZ**

# ÓTICAS SERVIÇO

## INSIGHTS DO SETOR

### 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.

### Oportunidades

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 [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

### Ofertas / Promoções



### Custo benefício



### Canais de Venda (Online, App, Retirada)



### Status da marca



### Atendimento



### Moda / Tendências



### Qualidade dos produtos



### Variedade de produtos

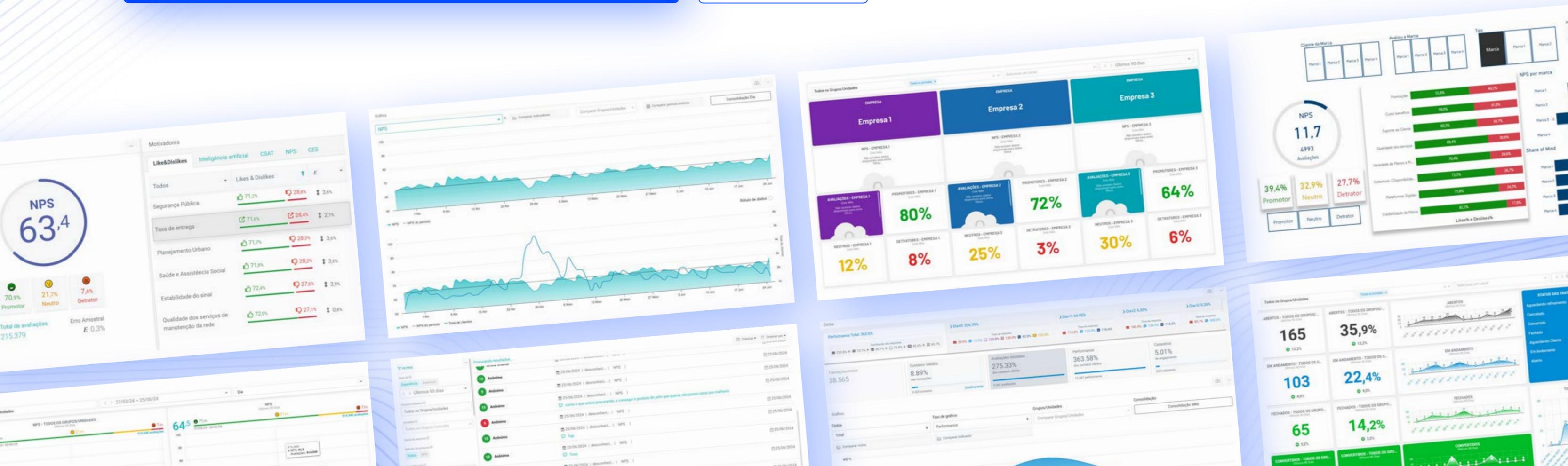


# QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA ?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



# MARCAS AVALIADAS: **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 será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- American Pet
- Casa do Produtor
- Cobasi
- Mundo Pet
- Nutrimais
- Petlove
- Petz
- Pés & Patas
- Rei dos Animais
- Tudo de Bicho
- Zee.Dog

NÃO ENCONTROU SUA MARCA? [ENTRE EM CONTATO CONOSCO](#) E SAIBA COMO PARTICIPAR.

# PET

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

## DADOS DO SETOR

**73,9**  
NPS MÉDIO

**7.098**  
AVALIAÇÕES

**3**  
MARCAS CERTIFICADAS

**11**  
MARCAS INSCRITAS

**11**  
MARCAS ELEGÍVEIS

## MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER

**petlove**

**Cobasi**

**PETZ**

# PET INSIGHTS DO SETOR

## 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.

## Oportunidades

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 [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

### Custo benefício



### Ofertas / Promoções



### Canais de Venda (Online, App, Retirada)



### Atendimento



### Variedade / Disponibilidade de produtos



### Qualidade das Instalações



### Qualidade dos Produtos / Serviços



### Higiene / Cuidado com os Produtos

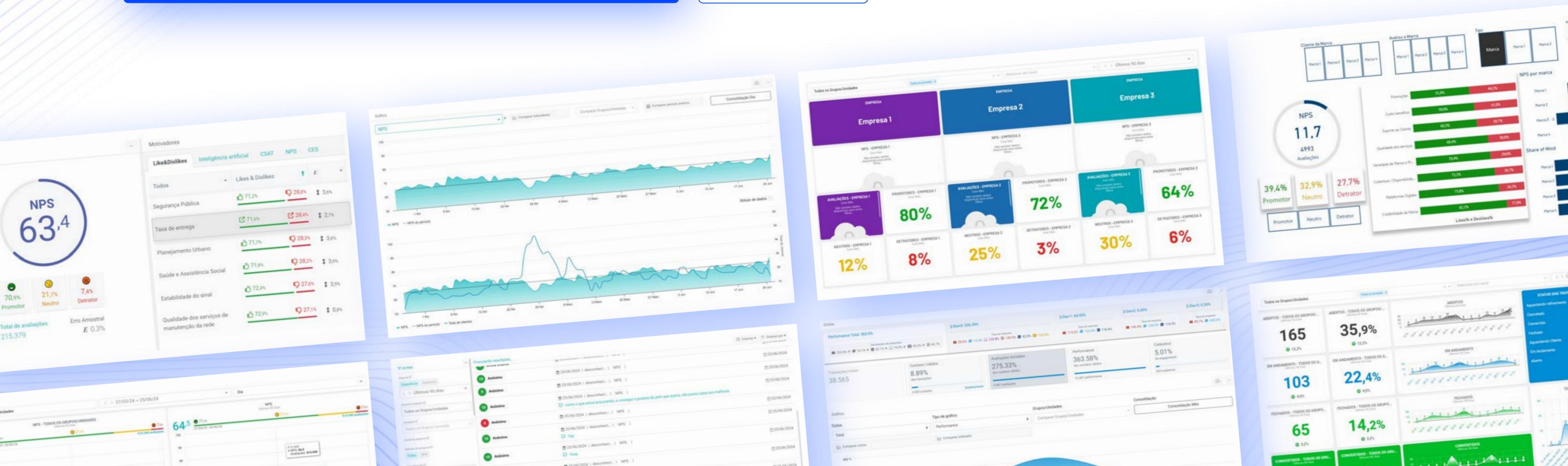


# QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA ?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



# MARCAS AVALIADAS: **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 será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- 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.

# RESTAURANTES

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

## DADOS DO SETOR

**67,2**  
NPS MÉDIO

**22.318**  
AVALIAÇÕES

**6**  
MARCAS CERTIFICADAS

**14**  
MARCAS INSCRITAS

**14**  
MARCAS ELEGÍVEIS

## MARCAS CERTIFICADAS



# RESTAURANTES

## INSIGHTS DO SETOR

### 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.

### Oportunidades

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 [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

### Custo benefício



### Tempo de espera



### Atendimento



### Qualidade do produto



### Variedade de produtos



### Qualidade das Instalações

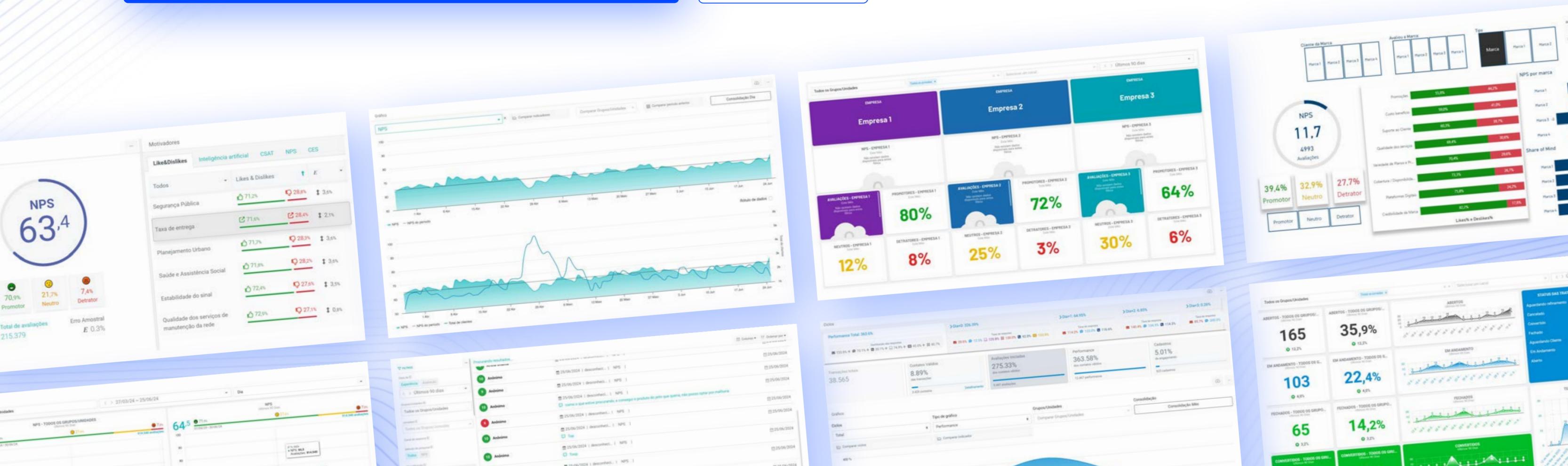


# QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA ?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



# MARCAS AVALIADAS: **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 será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- BarraShopping
- BarraShoppingSul
- CasaShopping
- Central Plaza Shopping
- Flamboyant Shopping Center
- Internacional Shopping Guarulhos
- Jockey Plaza Shopping
- NorteShopping
- Palladium Shopping Center
- Parque D. Pedro Shopping
- ParkShopping Brasília
- ParkShoppingBarigüi
- 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.

# SHOPPINGS

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

## DADOS DO SETOR

**73,3**  
NPS MÉDIO

**28.851**  
AVALIAÇÕES

**17**  
MARCAS CERTIFICADAS

**31**  
MARCAS INSCRITAS

**31**  
MARCAS ELEGÍVEIS

## MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER



# SHOPPINGS INSIGHTS DO SETOR

## 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.

## Oportunidades

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 [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

### Custo benefício



### Eventos, Divulgação e Promoções



### Estacionamento



### Atendimento e atenção dos funcionários



### Localização / Acesso



### Variedade de Lojas e Entretenimento



### Ambiente, Higiene e Segurança



### Opções de Alimentação



# QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA ?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



# MARCAS AVALIADAS: **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 será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- Amigão Supermercados
- BIG Bompreço
- Carrefour
- Compre Bem Supermercados
- Condor
- Epa Supermercados
- Extrabom Supermercados
- GBarbosa Cencosud
- Hipermercados D'Avó
- Líder Supermercados
- Mart Minas
- Mercado Extra
- 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.

# SUPERMERCADOS

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

## DADOS DO SETOR

**63,8**  
NPS MÉDIO

**16.470**  
AVALIAÇÕES

**14**  
MARCAS CERTIFICADAS

**26**  
MARCAS INSCRITAS

**25**  
MARCAS ELEGÍVEIS

## MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER



# SUPERMERCADOS INSIGHTS DO SETOR

## 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.

## Oportunidades

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 [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

### Custo benefício



### Ofertas / Promoções



### Fila / Tempo de espera



### Atendimento



### Qualidade das Instalações



### Variedade / Disponibilidade de produtos



### Higiene / Cuidado com os Produtos



### Qualidade do produto

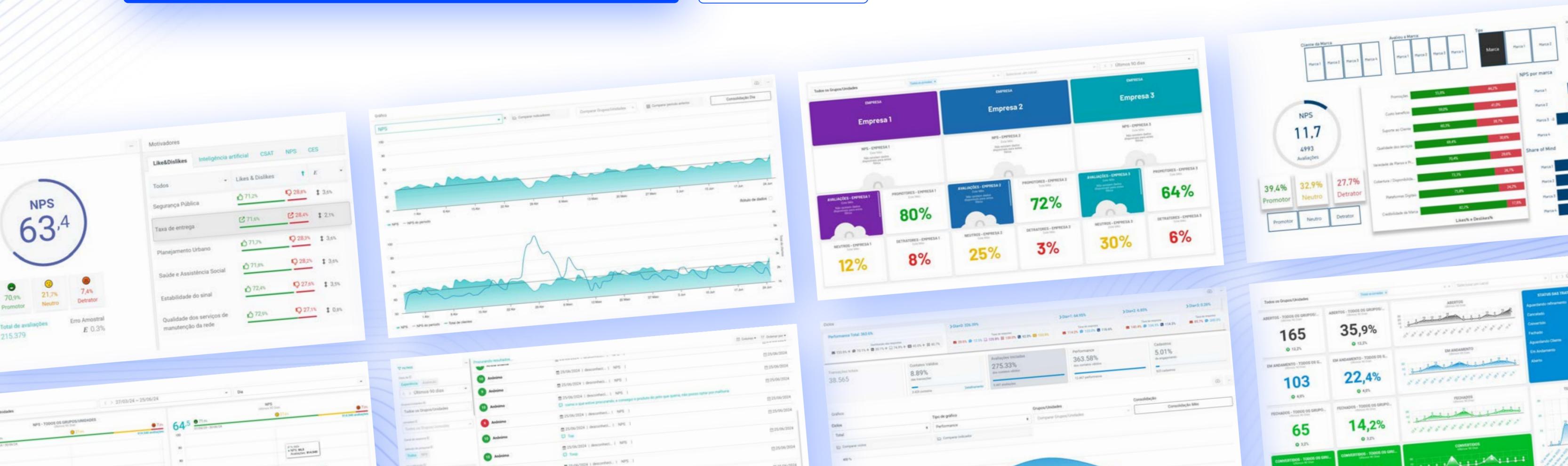


# QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA ?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR





# SEJA PATROCINADOR DO EXPERIENCE AWARDS 2025

[ENTRAR EM CONTATO](#)

PARA MAIS INFORMAÇÕES ACESSE

[EXPERIENCEAWARDS.COM.BR/CONTATO](https://experienceawards.com.br/contato)





# INSCREVA SUA MARCA

[EXPERIENCEAWARDS.COM.BR/CONTATO](https://experienceawards.com.br/contato)



PARCERIA





Solutions for Customer Experience

# Parceira das empresas vencedoras na era da experiências



Agende uma  
demonstração

[www.solucx.com.br](http://www.solucx.com.br)





Solutions for Customer Experience

[www.solucx.com.br](http://www.solucx.com.br)

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