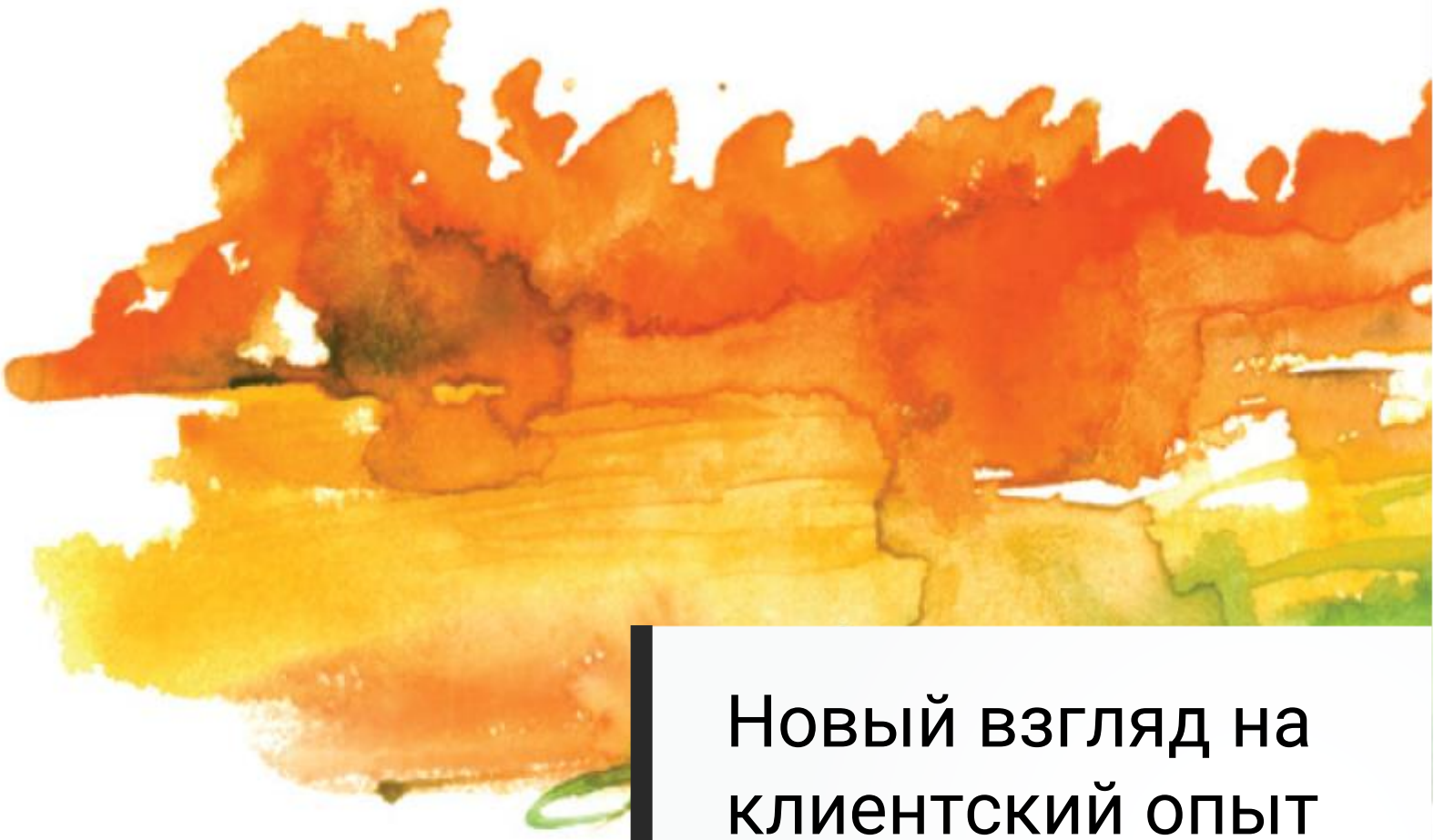
NET PROMOTER
MASTERCLASS



Новый взгляд на клиентский опыт

Общее описание программ и мастер-классов

CX RUSSIA
Partner of OCX Cognition

© 2026 ООО «Си Экс Рус». CX Russia | Партнёр OCX Cognition.
Методология: © 2026 OCX Cognition, Inc. Все права защищены.
Net Promoter Score, Net Promoter и NPS - товарные знаки NICE Systems, Inc., Bain & Company, Inc. и Фреда Рейхельда.

Предисловие

Программа искренней лояльности (Net Promoter) может значительно повысить качество обслуживания, которое вы предоставляете клиентам. А улучшение клиентского опыта означает разницу между ростом прибыли и потерями из-за конкуренции.

Речь идет не просто о повышении индекса искренней лояльности (Net Promoter Score). Речь идет не только об улучшении качества NPS, но и о конкурентном и финансовом успехе в тех сегментах рынка, которые вы стремитесь завоевать. Речь идет о постоянном стремлении достигать долгосрочных целей для клиентов, сотрудников и акционеров.

© 2026 ООО «Си Экс Рус». CX Russia | Партнёр OCX Cognition.
Методология: © 2026 OCX Cognition, Inc. Все права защищены.
Net Promoter Score, Net Promoter и NPS - товарные знаки NICE Systems, Inc., Bain & Company, Inc. и Фреда Рейхельда.

Концепция

Более 6 000 специалистов получили наши сертификаты, тысячи участников посетили наши конференции и приняли нашу оригинальную методологию.
В ходе этого процесса мы тоже многому научились и учли это в новой модели, предназначенной для современной бизнес-среды.

Контент мастер-класса основан на полностью переосмысленной методологии Net Promoter, актуализированной для эпохи цифровых технологий. Создано одиннадцать основных моделей, включающих наборы инструментов и визуальных средств обучения. Мы не просто обучаем, мы оснащаем профессионалов необходимыми инструментами для достижения результатов.

Вы нигде не найдете контент такой глубины. Это абсолютно оригинальный подход – что и следует ожидать от команды, которая разработала методологию.



© 2026 ООО «Си Экс Рус». CX Russia | Партнёр OCX Cognition.
Методология: © 2026 OCX Cognition, Inc. Все права защищены.
Net Promoter Score, Net Promoter и NPS - товарные знаки NICE Systems, Inc., Bain & Company, Inc. и Фреда Рейхельда.

Целевая аудитория

10 лет назад была создана программа сертификации NPS для профессионалов-практиков CX. Мы всегда с большим уважением относились к руководителям программы и их командам, которые посвятили свою карьеру созданию успешных программ NPS, и мы хотели дать им инструменты для достижения успеха. От участников мы слышали, что успешное использование NPS действительно важно для их бизнеса, для их команд и их собственной карьеры. Мы были просто обязаны дать им необходимые инструменты.

Мы помнили об этом, когда занимались переосмыслением содержания мастер-класса. Мы провели большое количество конференций по Net Promoter, в которых участвовало более 6 000 человек, и сами участвовали в более чем 1000 корпоративных программ. Мы многое узнали об успехах и неудачах в управлении клиентским опытом. И то, что мы узнали, вошло в мастер-класс.

Если вы готовы взяться за трудную задачу - успешно внедрить программу NPS в вашей компании, мы будем на вашей стороне – в режиме онлайн, на месте и постоянно.

© 2026 ООО «Си Экс Рус». CX Russia | Партнёр OCX Cognition.
Методология: © 2026 OCX Cognition, Inc. Все права защищены.
Net Promoter Score, Net Promoter и NPS - товарные знаки NICE Systems, Inc., Bain & Company, Inc. и Фреда Рейхельда.

Форматы мастер-класса Net Promoter

Целью мастер-класса является достижение согласованности – единого понимания членами в организации принципов и методологии NPS. Но не всем подходит один и тот же формат.

Люди ценят свое время. Поэтому мы адаптировали каждую версию мастер-класса так, чтобы донести суть для каждой аудитории.

01. Для команды руководителей

Индивидуальный, направленный разговор о компании и имеющихся возможностях. CX-стратегия оказалась наилучшим способом побудить к действию и обеспечить нацеленность корпоративного руководства.



02. Для специалистов по управлению клиентским опытом

Исчерпывающая информация о новейших интеллектуальных достижениях, основанных на более чем десятилетней передовой практике. Необходимый инструментарий для личного и профессионального роста.



03. Для всех сотрудников

Мы признаем, что единая основа для всех, но не все стремятся быть экспертами. Программа дает самую необходимую информацию, не больше и не меньше, в удобном для использования формате.



Проще говоря, мы предлагаем организации общий язык и цель.
Вот что такое согласованность.

© 2026 ООО «Си Экс Рус». CX Russia | Партнёр OCX Cognition.
Методология: © 2026 OCX Cognition, Inc. Все права защищены.
Net Promoter Score, Net Promoter и NPS - товарные знаки NICE Systems, Inc., Bain & Company, Inc. и Фреда Рейхельда.

Помогаем расставить все точки



© 2026 ООО «Си Экс Рус». CX Russia | Партнёр OCX Cognition.
Методология: © 2026 OCX Cognition, Inc. Все права защищены.
Net Promoter Score, Net Promoter и NPS - товарные знаки NICE Systems, Inc., Bain & Company, Inc. и Фреда Рейхельда.

Все наверх!

Понимание того, что и почему делать и как использовать NPS в целом по компании

Мало кто из руководителей корпораций будет отрицать, что основой успеха применения NPS является вовлеченность в процесс всех членов организации. По крайней мере, необходимым условием успеха является общее понимание основополагающих идей, лежащих в основе NPS, особенно если вы намерены поставить агрессивные цели по улучшению и добиться ответственного отношения к делу.

Курс «Все наверх!» в рамках мастер-класса Net Promoter был разработан с целью вовлечения, обучения и согласования действий всех членов команды, независимо от их роли в компании. Курс базируется на основах программы сертификации, рассматривает основные понятия и объясняет их понятно и в быстром темпе, не запугивая участников профессиональным жаргоном.

При этом деятельность выходит за рамки простого обучения и включает непосредственный вклад сотрудников при завершении курса. Ваша команда, то есть люди, которые лучше всех понимают клиента, помогут вам найти наилучшие идеи для вашей инициативы по улучшению клиентского опыта.

© 2026 ООО «Си Экс Рус». CX Russia | Партнёр OCX Cognition.
Методология: © 2026 OCX Cognition, Inc. Все права защищены.
Net Promoter Score, Net Promoter и NPS - товарные знаки NICE Systems, Inc., Bain & Company, Inc. и Фреда Рейхельда.

Основные идеи

ЧТО

Участники поймут, что такое Net Promoter и что лежит в основе успешных программ управления клиентским опытом.

ПОЧЕМУ

Теперь, когда членам команды станет ясно, что такое Net Promoter, мы поможем им понять, почему CX и Net Promoter - это ключ к созданию пожизненной ценности клиента.

КАК

Когда членам команды станет понятно, "что" и "почему", мы объясним, как они могут способствовать успеху клиента, и что такую помощь следует рассматривать, как существенную часть их работы.



© 2026 ООО «Си Экс Рус». CX Russia | Партнёр OCX Cognition.
Методология: © 2026 OCX Cognition, Inc. Все права защищены.
Net Promoter Score, Net Promoter и NPS - товарные знаки NICE Systems, Inc., Bain & Company, Inc. и Фреда Рейхельда.

Представьте себе

Не спать!

Материал излагается в быстром темпе, увлекает и впечатляет. Мы работаем эффективно и время используем рационально. Ваши сотрудники не заснут в ходе обучения.

Согласованность

Чтобы обеспечить успех программы, убедитесь, что все участники действовали согласованно и двигались к общей цели.

Мобильность

Теперь, когда все разобрались в вопросе, превратите вашу компанию из обычной в исключительную! Мы всегда будем к вашим услугам и поможем вам в дальнейшем развитии.



© 2026 ООО «Си Экс Рус». CX Russia | Партнёр OCX Cognition.
Методология: © 2026 OCX Cognition, Inc. Все права защищены.
Net Promoter Score, Net Promoter и NPS - товарные знаки NICE Systems, Inc., Bain & Company, Inc. и Фреда Рейхельда.

ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОЖИДАТЬ

Программа обучения

Модуль 1: Почему это так важно

Почему для компании важен NPS, и почему нужно и важно вам.

Модуль 2: Кто тебя любит, детка

Индекс NPS отражает поведение различных групп клиентов. Рассматриваем основную методологию.

Модуль 3: Теория относительности NPS

Что значит отличный NPS?

Модуль 4: Это путешествие, а не гонка

Как клиентский путь создает промоутеров, детракторов и нейтралов.

Модуль 5: Получение данных

Все дело в данных, и вот как их получать.

Модуль 6: Самое главное

Хорошо знать свой показатель. Но самое главное - знать, как его улучшить.

Модуль 7: Свет, камера, мотор!

Ничего не изменится, пока кто-то не начнет действовать. Вот что надо делать.

Модуль 8: Покажи мне деньги!

Поговорим о стимулах и о том, как они могут помочь или помешать.

© 2026 ООО «Си Экс Рус». CX Russia | Партнёр OCX Cognition.
Методология: © 2026 OCX Cognition, Inc. Все права защищены.
Net Promoter Score, Net Promoter и NPS - товарные знаки NICE Systems, Inc., Bain & Company, Inc. и Фреда Рейхельда.

Экспертная поддержка

Мастер-класс сопровождают эксперты CX Russia и OCX Cognition. Мы соединяем международную методологию Net Promoter с практикой работы над задачами вашей компании.

Эксперты CX Russia

Помогают разобрать текущую программу NPS, обсудить результаты и определить следующие шаги с учётом контекста вашей организации.

Эксперты OCX Cognition

Предоставляют методологическую основу и международную экспертизу в управлении клиентским опытом и программах Net Promoter.

Состав экспертов и формат их участия согласовываются при подготовке мастер-класса.

© 2026 ООО «Си Экс Рус». CX Russia | Партнёр OCX Cognition.
Методология: © 2026 OCX Cognition, Inc. Все права защищены.
Net Promoter Score, Net Promoter и NPS - товарные знаки NICE Systems, Inc., Bain & Company, Inc. и Фреда Рейхельда.

Ричард Оуэн

Основатель

Никто другой не сыграл такой важной роли в успехе NPS. Команда Ричарда разработала Net Promoter Score в рамках совместного проекта с Фредом Райхельдом, но успех NPS как целостной методологии был достигнут в результате 10 лет лидерства в области мышления.

После публикации книги "Сервис, который приносит прибыль" (Answering the Ultimate Question), написанной совместно с доктором Лорой Брукс, Ричард стал инициатором создания системы сертификации NPS, сторонниками которой в настоящее время является более 5000 компаний. Он организовал серию конференций Net Promoter, когда тысячи клиентов участвовали более чем в 20 крупных мероприятиях по всему миру и рассмотрели сотни примеров улучшения клиентского опыта.

Ричард и его команда в компании OCX основательно переработали методологию для эпохи цифровых технологий. Это обеспечивает современный подход к разработке успешной программы NPS.



© 2026 ООО «Си Экс Рус». CX Russia | Партнёр OCX Cognition.
Методология: © 2026 OCX Cognition, Inc. Все права защищены.
Net Promoter Score, Net Promoter и NPS - товарные знаки NICE Systems, Inc., Bain & Company, Inc. и Фреда Рейхельда.



ОТКРОЙТЕ НОВЫЙ ВЗГЛЯД НА NPS

CX RUSSIA
Partner of OCX Cognition™

T +7 495 924 91 91
E info@cxrussia.ru
S cxrussia.ru

© 2026 ООО «Си Экс Рус». CX Russia | Партнёр OCX Cognition.
Методология: © 2026 OCX Cognition, Inc. Все права защищены.
Net Promoter Score, Net Promoter и NPS - товарные знаки NICE Systems, Inc., Bain & Company, Inc. и Фреда Рейхельда.