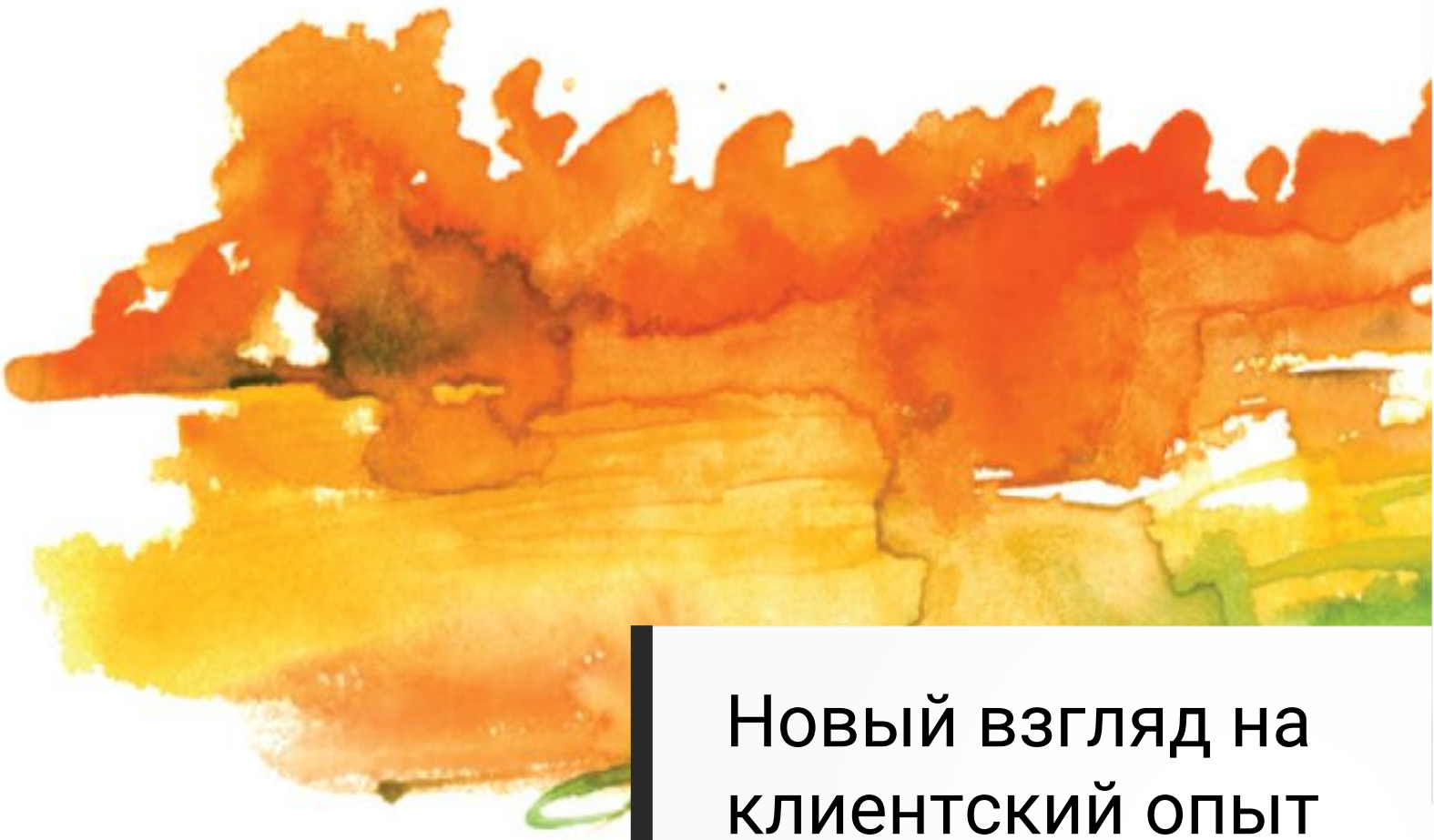
NET PROMOTER
MASTERCLASS



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.

Это больше, чем разовое мероприятие



© 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.

Практическое занятие для руководителей

Обеспечение согласованности действий руководителей в соответствии с требованиями вашей организации

Контент мастер-класса предоставляется аудитории руководителей. Мастер-класс по NPS устанавливает золотой стандарт для руководства программой NPS, но потребности членов команды руководителей различны. Мастер-класс для руководителей учитывает эти различия.

Дело не только в эффективном использовании времени. Контент подбирается так, чтобы отразить уникальные потребности высшего руководства; он является стратегическим по масштабу, но прагматичным в частных аспектах. Формат мероприятия основан на обмене знаниями и активном участии, объединяющем команду вокруг стратегий успеха NPS.

Главное достоинство мастер-класса для руководства заключается в том, что предлагается кастомизированный процесс для удовлетворения конкретных и уникальных потребностей организации. Это мастер-класс именно для вас.

© 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.

Проводится для руководителей компании

Актуальность

Мы заранее оцениваем компанию и уникальные потребности аудитории, чтобы сосредоточиться на том, что действительно найдет отклик.

Стратегия

Вам будет предложен контент, адаптированный для команды старших руководителей, излагаемый заслуживающими доверия старшими экспертами с опытом работы в области лидерства в управлении клиентским опытом.

Вовлечение

Наши интерактивные занятия обеспечат взаимопонимание и приверженность успеху вашей программы Net Promoter.



© 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

Готовность руководителей

Контент стратегический по масштабу, но прагматичный в частных аспектах. Мы начинаем с рассмотрения того, что и почему надо делать, и как добиться, чтобы руководители были согласованы с действиями команды – это является приоритетом.

Регулирование

Согласованность команды руководителей вокруг экономических возможностей и рисков, возникающих в ходе реализации программы улучшения клиентского опыта. Концентрация на конкретных потребностях вашей компании и рынка.

Планирование

Нахождение решения. Мы понимаем, что у исполнительного руководства существует множество противоречивых приоритетов и различных точек зрения. Работая, мы составим план, который позволит достичь нужных результатов.



© 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.

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ ДЛЯ РУКОВОДСТВА

ЧТО ТАКОЕ NPS?

Укрепите свое понимания о ваших клиентов и их отношения к вашему бизнесу

ПОЧЕМУ СЛЕДУЕТ ЗАНИМАТЬСЯ NPS?

Ведение вашей деятельности в реальности клиентов

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ

Как клиентский опыт влияет на экономические показатели

ОБУЧЕНИЕ НА СОБСТВЕННОМ ОПЫТЕ

Что работает и что не работает

ОСНОВЫ МАСТЕР-КЛАССА

Руководство для начинающих по инструментам для успеха NPS

СОГЛАСОВАННОСТЬ

Направленное обсуждение согласованности и сбалансированности программы

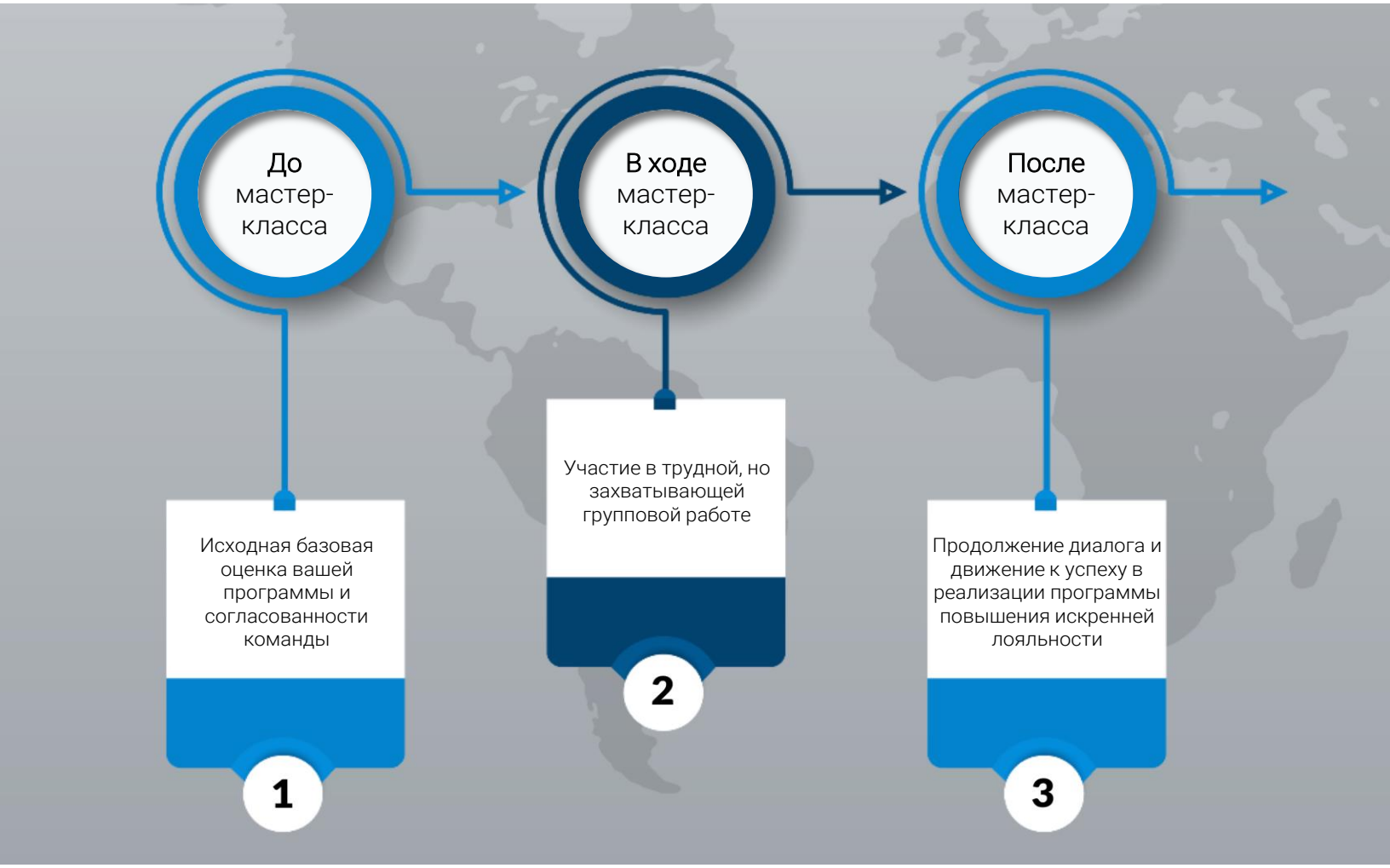
© 2026 ООО «Си Экс Рус». CX Russia | Партнёр OCX Cognition.
Методология: © 2026 OCX Cognition, Inc. Все права защищены.
Net Promoter Score, Net Promoter и NPS - товарные знаки NICE Systems, Inc., Bain & Company, Inc. и Фреда Рейхельда.

Комплексный процесс

Это не просто единичное мероприятие.

Перед началом занятий мы рассматриваем вашу компанию через призму программы OCX Net Promoter и постоянно поддерживаем обратную связь, чтобы понять ваши реальные возможности и цели CX. Это гарантирует, что обучение для руководства будет актуальным, действенным и адаптированным к вашей специфике.

В основу положены лучшие практики, но особенности вашей ситуации требуют индивидуального подхода к обучению.



© 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.