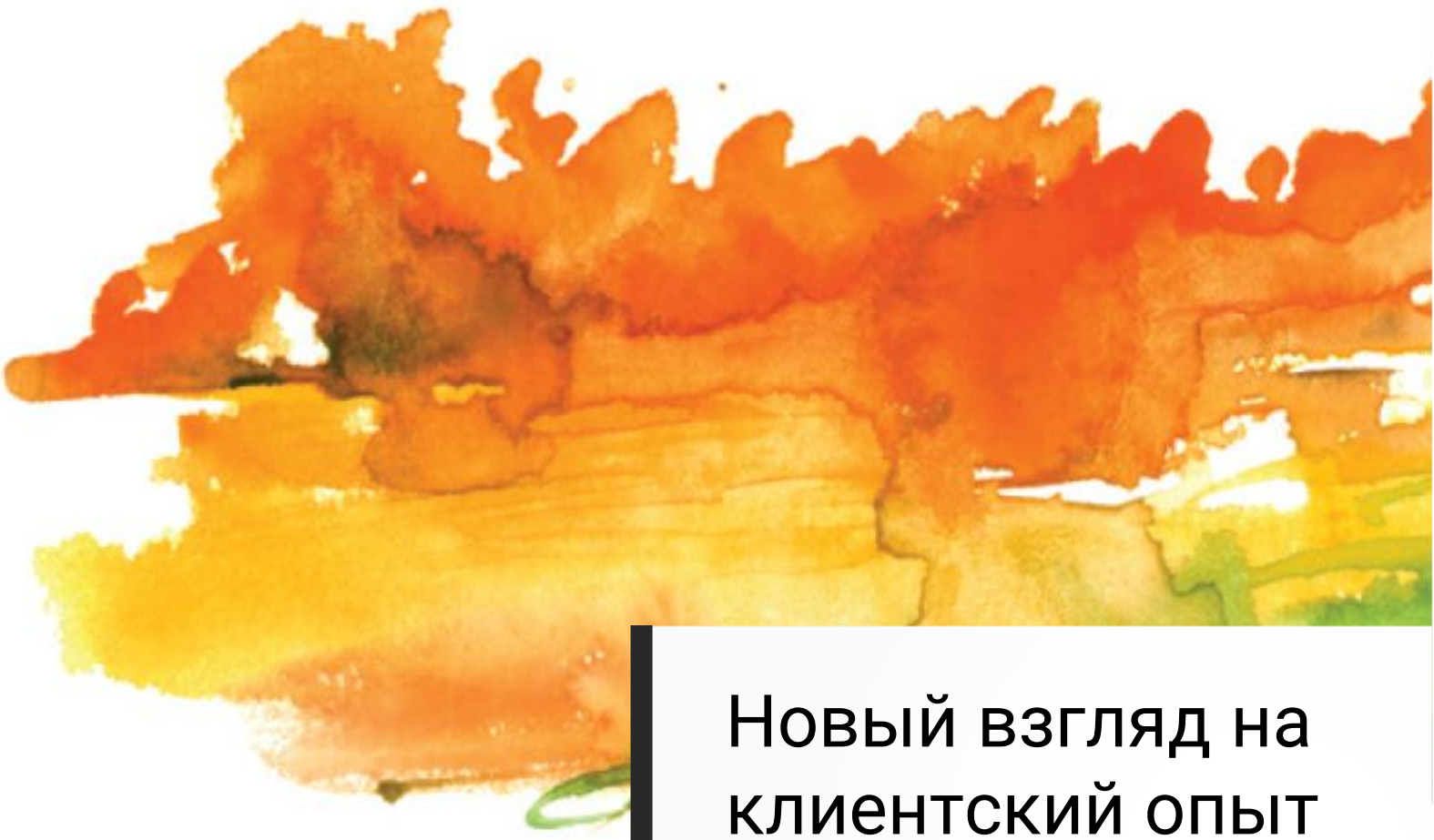
NET PROMOTER
MASTERCLASS



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.

В режиме онлайн



© 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 “НАУКА”

Модуль 1: Основа

- Изучение основополагающих идей и принципов, лежащих в основе программы NPS и ее реализации
- Рассмотрение программ Net Promoter с точки зрения стратегии и перспектив
- Создание прочной основы на базе основных концепций, что обеспечит контекст для всей программы

Модуль 2: Данные

- Обоснование важности данных как конкурентного актива
- Рассмотрение того, как несколько уровней данных создают комплексную основу для успеха программы
- Изучение связи моделей «пути клиента» с NPS и наборами транзакционных данных
- Рассмотрение способов использования различных типов данных для получения развернутого представления о клиенте
- Рассмотрение качества данных NPS
- Рассмотрение архитектуры данных NPS и способов выбора методов сбора и интеграции данных.

Модуль 3: Аналитика

- Рассмотрение того, как различные уровни аналитической зрелости создают возможности
- Рассмотрение аналитической структуры NPS и важности относительной производительности (эффективности)
- Рассмотрение различных статистических вариантов проведения анализа основных причин
- Изучение основ анализа основных причин в сфере NPS и подхода к формированию понимания и действий

Модуль 4: Действия

- Изучение того, как поведенческие и психологические факторы влияют на вовлеченность и действия внутри организации
- Изучение поведенческой структуры NPS, создающей необходимую среду для осуществления действий
- Изучение системы действий NPS, включающей несколько уровней замкнутого цикла действий от тактических до принципиально новых (революционных) на всех уровнях организации

© 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 “ИСКУССТВО”

Модуль 5: Организация

- Понимание движущих сил организационных преобразований в ходе реализации программы NPS и того, как они действуют при проведении трансформационных изменений
- Изучение организационной структуры NPS, которая связывает вовлечение с инициативами по согласованию, стимулами, постановкой целей и действиями

Модуль 6: Программа

- Изучение структуры программы COMPASS для понимания всех элементов успешной программы NPS
- Освоение практических инструментов для наращивания возможностей программы
- Понимание способов построения структуры в организации и команде для реализации программы и обеспечения необходимых ресурсов для достижения успеха.

Модуль 7: Рынок и экономика

- Достижение четкого понимания связи между NPS и экономическими результатами бизнеса на основе 15-летних данных и практики
- Понимание, как экономика жизненного цикла клиента связана с NPS
- Понимание экономики NPS и способов количественной оценки воздействия повышения NPS
- Понимание того, как трансформирующиеся компании влияют на свои экономические показатели посредством маркетинговых инициатив, ориентированных на промоутеров

Модуль 8: Интеграция

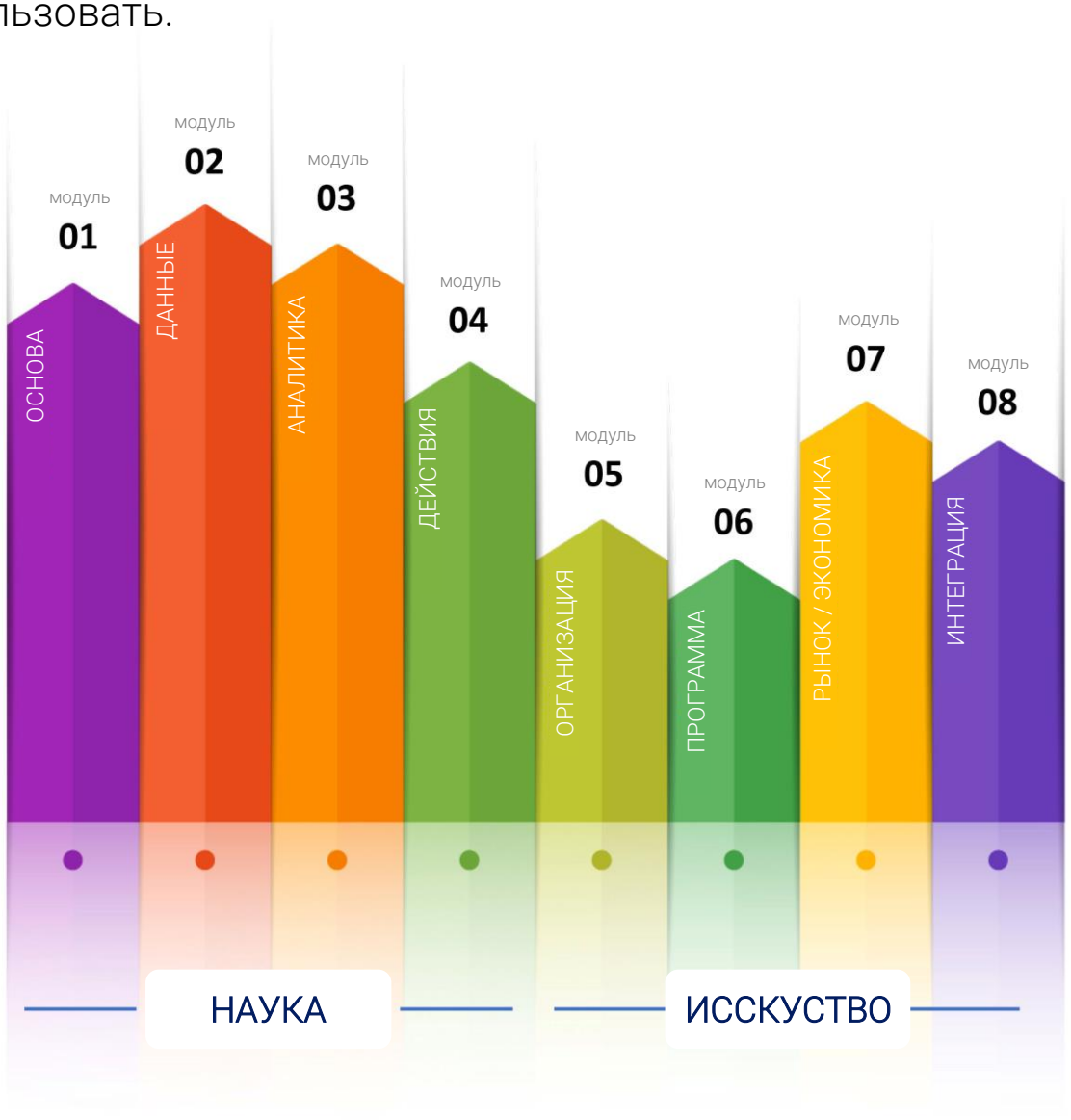
- Классификация основных причин успеха и неудачи в реализации NPS-инициатив
- Понимание факторов, создающих порочные круги, а также возможности в ходе реализации программы
- Рассмотрение различных уровней зрелости организации, возможностей внедрения NPS и того, как планировать достижение долгосрочного успеха 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.

Программа обучения

Чего следует ожидать

Net Promoter Мастер-класс, безусловно, непростое мероприятие. Мы знаем, что для многих участников изучение концепции NPS может показаться трудной задачей, но считаем, что оно является основой для приобретения необходимых навыков. Не все разделы потребуют много времени для усвоения. Завершение программы начнется примерно на середине пути. Надо справиться с начальными модулями по данным и аналитике, а дальше все будет просто. Звучит неплохо, правда? Вы приобретете навыки и начнете их использовать.

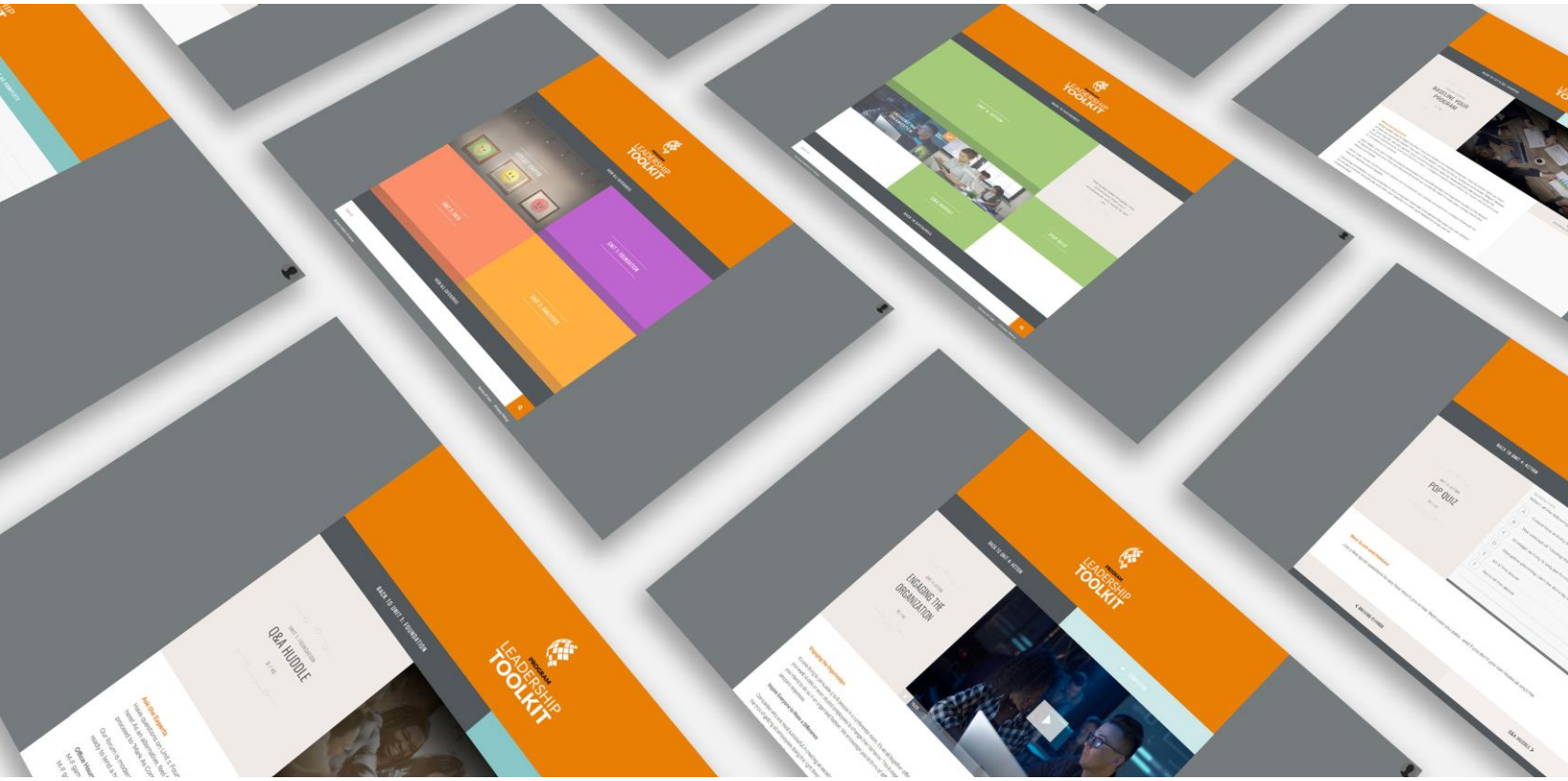


© 2026 ООО «Си Экс Рус». CX Russia | Партнёр OCX Cognition.
Методология: © 2026 OCX Cognition, Inc. Все права защищены.
Net Promoter Score, Net Promoter и NPS - товарные знаки NICE Systems, Inc., Bain & Company, Inc. и Фреда Рейхельда.

Комбинированное обучение

На месте, в режиме онлайн и постоянно

- Представление информации небольшими порциями позволит тщательно изучить аудиовизуальные материалы.
- Использование различных инструментов. Можно поворачивать объекты, работать с помощью курсора, менять размер изображения с помощью сведения и разведения пальцев, масштабировать и избегать сбоев.
- Пошаговые упражнения на развитие интуиции помогут вам перейти от обучения к действиям.
- Периодические тесты в ходе обучения оценивают понимание и дают полезные подсказки.
- На протяжении года участники получают ссылки на виртуальные сессии вопросов и ответов в формате «1:1» или «1: несколько участников».
- Мы предлагаем сопутствующие услуги для обеспечения дальнейшего успеха вашей программы за пределами ”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.

Тестирование

Наблюдая за проведением тысяч сертификационных тестов по NPS, мы многое узнали. **Часто это довольно очевидные вещи.**

Люди ненавидят тесты.

Поэтому мы полностью переосмыслили тестирование в ходе нового NPS-мастер-классе.

Наша философия тестирования проста: мы используем тесты (Pop Quizzes) для закрепления изученного материала, в чем, в конце концов, и заключается весь смысл мастер-класса! Каждый тест – это набор коротких вопросов, на которые вы отвечаете в режиме онлайн сразу по окончанию изучения модуля, пока идеи еще свежи в памяти. Вы получаете мгновенную обратную связь и если были допущены ошибки, возможность выполнить тест еще раз.

Звучит неплохо, правда? Вы приобретете навыки и начнете их использовать.



© 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.