



REGULAMENTO

EXPERIENCE AWARDS 2024

POWERED BY



REGULAMENTO

EXPERIENCE AWARDS 2024

O presente regulamento tem por finalidade estabelecer e apresentar a todas as empresas e profissionais, as condições para que possam participar da premiação e certificação anual “Experience Awards” realizada pela SoluCX.

ÍNDICE

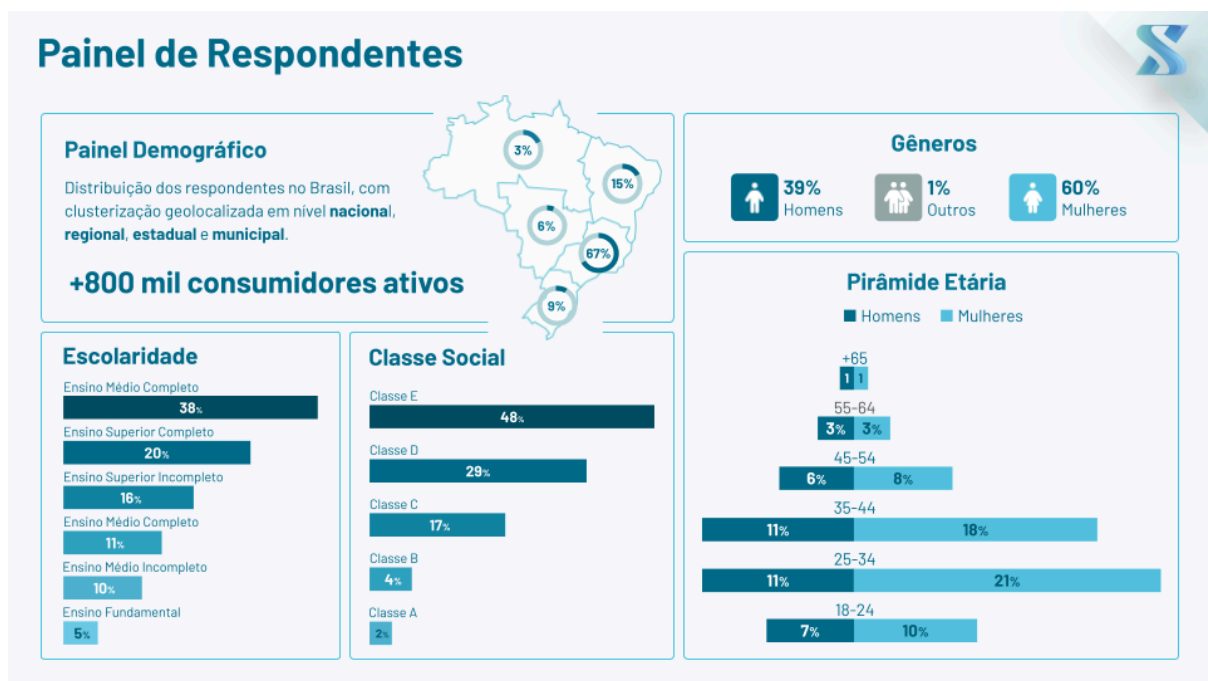
- 1. OBJETIVO**
- 2. METODOLOGIA DE APURAÇÃO**
- 3. SOBRE A PREMIAÇÃO**
- 4. REGRAS DA PREMIAÇÃO**
- 5. INSCRIÇÃO**
- 6. AVALIAÇÃO**
- 7. SOBRE O REGULAMENTO**

1. OBJETIVO

1.1. O Experience Awards, uma iniciativa realizada pela SoluCX, tem como propósito destacar e certificar as empresas mais recomendadas pelos seus clientes em diferentes segmentos. Este reconhecimento é alcançado por meio da métrica do Net Promoter Score (NPS) de percepção.

2. METODOLOGIA DE APURAÇÃO

2.1. Sobre o painel de respondentes: A premiação é apurada mediante a estrutura de pesquisa de satisfação remunerada realizada pela SoluCX (por meio do algoritmo próprio) e mediante um painel com milhares de consumidores finais. Veja abaixo um visão geral e características desse painel de respondentes.



- 2.2.** Sobre o indicador de experiência com a marca: O “share of experience” representa o nível de conhecimento ou experiência do consumidor com aquela marca. Definimos esse indicador por meio da pergunta: “Você já teve experiência com essa marca?”. O respondente poderá responder “Sim” ou “Não”. Com base na porcentagem da distribuição das respostas, podemos medir o nível de conhecimento da marca no mercado.
- 2.3.** Sobre o indicador de recomendação da marca: O “NPS”, sigla para “Net Promoter Score”, é obtido por meio da pergunta: “Em uma nota de 0 à 10, o quanto você recomendaria essa marca para um amigo ou familiar?”. Com base nas respostas dos consumidores, é realizada uma segmentação, e após um cálculo de clientes promotores menos detratores da marca, é definida sua nota de NPS. O método utilizado na aplicação das pesquisas é o NPS de percepção (double-blinded ou duplo-cego).

3. SOBRE A PREMIAÇÃO

- 3.1.** A premiação entregue pela SoluCX é dividida em: (i) Troféu Experience Awards; (ii) Certificação Experience;
- 3.1.1.** (i) O **“Troféu Experience Awards”** será concedido exclusivamente à marca que obtiver a melhor nota de NPS em cada categoria.
- 3.1.2.** (ii) A **“Certificação Experience”**, será concedida a todas as marcas participantes que atingirem um NPS igual ou superior à média em sua categoria.

3.2. A “Certificação Experience”, poderá ser utilizada a partir da data da entrega da certificação no ano de 2024, se estendendo até a cerimônia de certificação da mesma categoria no ano de 2025. A mesma, poderá ser representada pela utilização de dois selos.

3.2.1. O selo "Experience Certified" é uma representação visual da certificação, desenvolvida para facilitar a comunicação com o mercado corporativo (B2B). Ao utilizar este selo, as empresas podem construir um plano de comunicação eficaz junto aos colaboradores (RH), mídias corporativas (MKT), stakeholders e investidores (CFO), entre outros, destacando o reconhecimento obtido e reforçando o compromisso com a excelência na experiência do cliente.



- 3.2.2.** O selo "O Cliente Recomenda" é uma representação visual da certificação, desenvolvida para simplificar a comunicação do prêmio com o cliente final (B2C). Ao utilizar este selo, as empresas podem construir sua reputação como marca centrada nos clientes, permitindo que o time de marketing demonstre a certificação conquistada de forma autêntica, diretamente pela voz dos clientes.



- 3.3.** A premiação será realizada de acordo com a lista de categorias anteriormente divulgada pela SoluCX, reconhecendo os principais setores do mercado. Consulte todas as categorias participantes pelo site oficial da premiação, www.experienceawards.com.br.

4. REGRAS DA PREMIAÇÃO

- 4.1. *Volumetria mínima:*** Para se tornar elegível, todas as marcas precisam atingir um volume mínimo de 400 avaliações de NPS em até 10.000 consumidores entrevistados.

- 4.2. Nota de NPS:** Para conquistar a certificação, todas as marcas devem obter uma nota de NPS igual ou acima da média estabelecida em cada categoria. Dessa forma, será realizada uma média ponderada proporcional ao número de avaliações de cada marca, somando o número total de avaliações, dividido pelo número de marcas inscritas.
- 4.3. Troféu Experience Awards:** Para se tornar elegível à conquista do troféu, as marcas precisam obter um volume mínimo de 400 opiniões de clientes em até 10.000 consumidores entrevistados, assim como atingir um nível de experiência com a marca (Share of Experience), igual ou superior a 10%.
- 4.4. Certificação Experience:** Para se tornar elegível à certificação, as marcas concorrentes precisam obter um volume mínimo de 400 opiniões de clientes em até 10.000 consumidores entrevistados, assim como atingir um nível de experiência com a marca (Share of Experience), igual ou superior a 4%.
- 4.5. Desempate:** Em caso de empate na nota de NPS, o primeiro critério utilizado para o desempate será a maior porcentagem de clientes promotores. Se o empate persistir, o segundo critério utilizado será a menor porcentagem de clientes detratores. Se o empate persistir, o terceiro critério utilizado será o maior nível de experiência com a marca (share of experience) no período.

5. INSCRIÇÃO

5.1. O período de inscrição tem início no dia 11 de agosto de 2023 e se estende até o dia 30 de abril de 2024.

5.1.1. Em situações onde haja necessidade de alteração da data ou local da cerimônia de premiação, a SoluCX reserva-se o direito de adiar ou antecipar o período de inscrição. Comprometemo-nos a comunicar oficialmente qualquer mudança através do site oficial do evento, das redes sociais e por meio de comunicados enviados por e-mail.

5.2. Para participar da premiação Experience Awards, as marcas interessadas poderão realizar a inscrição por meio do formulário de contato no site oficial. Após a solicitação, será realizada uma análise para entender o perfil da empresa e qual a categoria mais adequada. Atendido os critérios para premiação, será realizado um contato do time da SoluCX para apresentar os planos de adesão à premiação e jornada de certificação do Experience Awards.

5.3. Considerando as categorias previamente estabelecidas para a premiação, foram realizadas pré-inscrições de até 30 das principais marcas em cada categoria. Essas pré-inscrições foram baseadas em dados internos de marcas previamente avaliadas em edições anteriores, bem como em rankings e estudos especializados. Cada estudo considerou diversos critérios para o ranqueamento, como faturamento, número de lojas, market share e número de funcionários.

- 5.4.** Após a inscrição, caso alguma marca não concorde com a categoria onde foi inserida, poderá solicitar uma reavaliação com o objetivo de migrar para outro segmento e poderá ou não ser realocada.

6. AVALIAÇÃO

- 6.1.** O período de avaliação das marcas pelos consumidores, tem início no dia 11 de agosto de 2023 e se estende até o dia 31 de maio de 2024.
- 6.1.1.** Em situações onde haja necessidade de alteração da data ou local da cerimônia de premiação, a SoluCX reserva-se o direito de adiar ou antecipar o período de avaliação. Comprometemo-nos a comunicar oficialmente qualquer mudança através do site oficial do evento, das redes sociais e por meio de comunicados enviados por e-mail.
- 6.2.** As coletas de opiniões dos consumidores serão realizadas no âmbito nacional ou de forma regionalizada, a depender das características de cada categoria, buscando sempre atingir de forma mais eficiente as 400 opiniões mínimas por marca.

7. SOBRE O REGULAMENTO

- 7.1.** O presente regulamento poderá ser ajustado caso seja constatada necessidade, podendo alterar diretrizes e regras de participação sem aviso prévio.
- 7.2.** Caso necessário, a organização do evento poderá incluir, alterar ou remover categorias, marcas ou novos formatos de reconhecimento na premiação.
- 7.3.** Ao se inscrever na premiação, as marcas aderentes estão de acordo com as regras e critérios estabelecidos neste regulamento.
- 7.4.** Ao participarem da premiação, os participantes autorizam a empresa organizadora a utilizar, editar, publicar, reproduzir por meio impresso, digital e por outros meios de comunicação visual, as imagens, conteúdos e qualquer informação do prêmio.
- 7.5.** As marcas reconhecidas na premiação poderão utilizar os materiais de comunicação do prêmio, seguindo o manual de aplicação e uso dos selos, disponíveis no site oficial da premiação.

Regulamento Experience Awards - Versão 1
Última atualização: 01 de Março de 2024

Net Promoter, Net Promoter System, Net Promoter Score, NPS and the NPS-related emoticons are registered trademarks of Bain & Company, Inc., Fred Reichheld and Satmetrix Systems, Inc.