



Genius Incubator

## Модуль: Методология онлайн-курсов

**Урок 5:** Как создавать реально качественные продукты и вау-эффект?



Спикер: Алена Платонова





# Как оценивать эффективность курса в моменте?

01

Доходимость студентов из урока в урок



# Как оценивать эффективность курса в моменте?

02

Обратная связь кураторов и вопросы  
кураторам от студентов



# Как оценивать эффективность курса в моменте?

03

NPS-анкета лояльности



## Как создать NPS - анкету ?

1. Предложите студентам пройти опрос в Гугл-форме 

«Оцените по шкале от 0 до 10 вероятность того, что вы порекомендуете наш курс друзьям и знакомым» 





## Какие вопросы использовать для анкеты?



- Какой у вас пакет обучения? \*
- Сколько модулей вы посмотрели?
- Все ли домашние задания вы отправляли
- Если не все, почему? )
- Напишите каким количеством баллов вы бы оценили материал уроков курса от 1 до 10 баллов, где 10 – самая высокая оценка, а 1 – наименьшая.
- Напишите каким количеством баллов вы бы оценили качество видео и дизайна уроков курса от 1 до 10\*
- Напишите каким количеством баллов вы бы оценили качество домашних заданий от 1 до 10 баллов





## Какие вопросы использовать для анкеты?



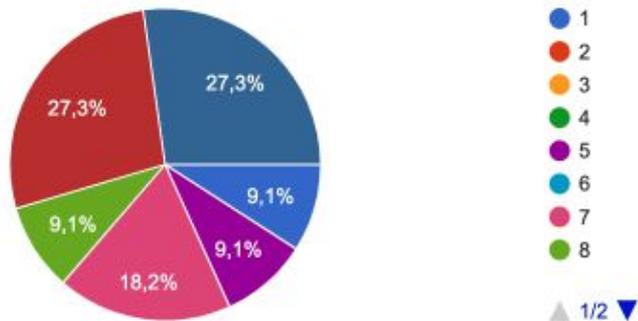
- Напишите, каким количеством баллов вы бы оценили дополнительные материалы курса от 1 до 10 баллов \*
- Напишите каким количеством баллов вы бы оценили работу кураторов курса в чате от 1 до 10 баллов
- Напишите каким количеством баллов вы бы оценили проверку домашнего задания кураторами от 1 до 10 баллов
- Напишите каким количеством баллов вы бы оценили ценность чата с единомышленниками от 1 до 10 баллов.
- Что бы вы улучшили в курсе или чего вам не хватает?
- Какие ваши общие впечатления от обучения? Что вы хотели бы добавить или передать руководству курса?





Напишіть якою кількістю балів ви би оцінили матеріал уроків курсу від 1 до 10 балів, де 10 - найвища оцінка, а 1 - найменша

11 ответов





## Считаем !

9-10 баллов — «сторонники» (promoters)

7-8 баллов — «нейтралы» (passives)

0-6 баллов — «критики» (detractors)



## Формула расчета NPS

$$\text{NPS} = \% \text{«сторонников»} - \% \text{«критиков»}$$

Показатель варьируется от -100 (все потребители – «критики») до 100 (все потребители – «сторонники» вашей компании).

Положительный показатель — цифра выше нуля.





Genius Incubator

Оцените по шкале от 0 до 10 вероятность того, что вы порекомендуете компанию друзьям и знакомым

Маловероятно порекомендую



Очень вероятно порекомендую



$$\text{NPS} = \% \text{«сторонников»} - \% \text{«критиков»}$$



Например, мы провели опрос среди 100 (100%) студентов. Из них 30 (30%) «критики», 60 (60%) «сторонники» и 10 (10%) «нейтралы».

$60\% (\text{«сторонники»}) - 30\% (\text{«критики»}) = 30$

**30 — ваш индекс потребительской лояльности.**



Как часто отправлять такую анкету?

1 раз за поток при окончании



Что делать, если не хотят проходить опрос?

Просить лично или давать бонус  
за прохождение





## Что дальше делать с опросом и отзывами?

01

Связываться с хейтерами (если возможно) и давать им бонусы

02

Поменять онлайн-курс, если это необходимо

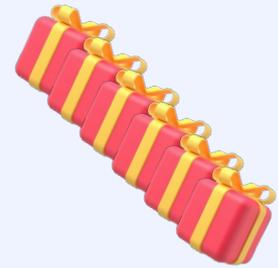




Genius Incubator

# Как создавать курс с вау-эффектом?

Давать больше, чем обещали при продаже





## Что может быть вау-эффектом?

- ✓ Необычные чаты
- ✓ Неожиданные рубрики в чатах от куратора
- ✓ Пригласить на курс гостя или эксперта
- ✓ Дать эфир, который нужен всем, но не относиться к тематике вашего курса
- ✓ Подарки на ДР или роды
- ✓ Распечатанные сертификаты, отправленные по почте
- ✓ Кураторы пишут в личку ученикам



# Что может быть вау-эффектом?

-  Внедрить элементы игры
-  Дополнительные марафоны внутри курса
-  Введение традиций
-  Выпускной
-  Транскрибация созвонов или тайм-коды
-  Подкасты
-  Результаты учеников
-  Интерактивные практические задания



Genius Incubator

Всем спасибо за модуль !

Подписывайтесь в Инстаграм и давайте  
будем с вами на связи:

[@alyona.platonova](https://www.instagram.com/alyona.platonova)

