

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES



Pode ser aplicada individualmente ou em conjunto com as metodologias de Net Promoter Score – NPS e Positioning, já consagradas e amplamente utilizadas para medir a satisfação junto aos parceiros e clientes.

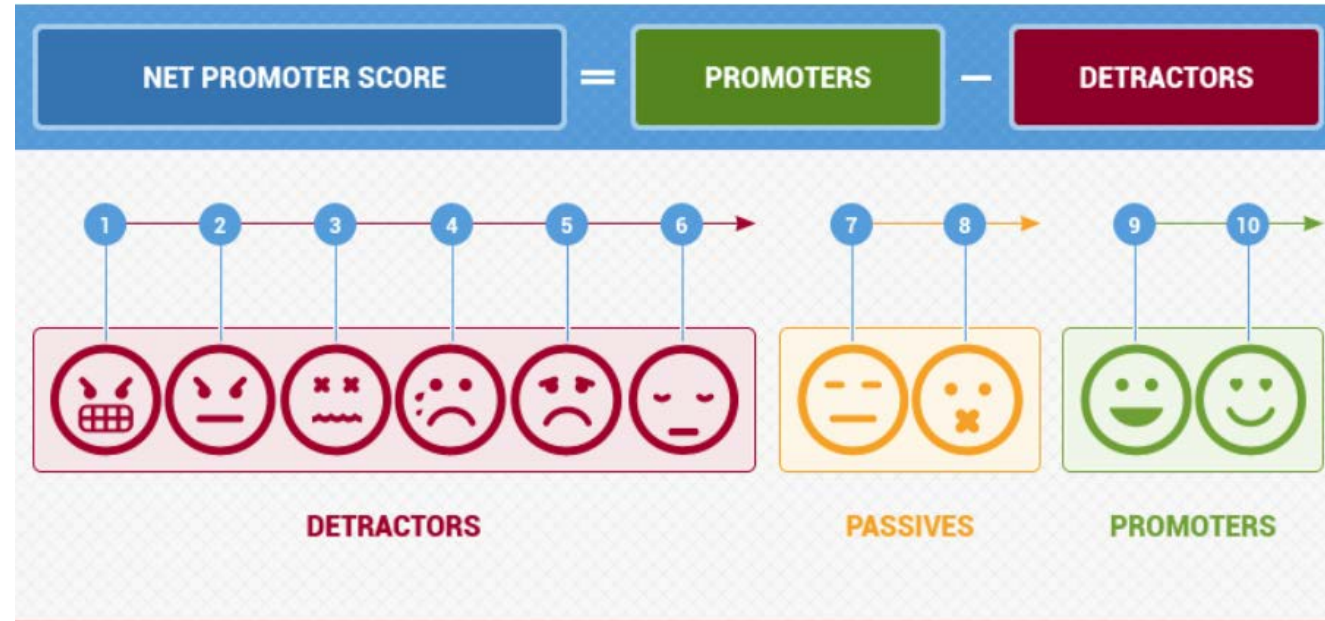


PARA QUE SERVE?

- Conhecer a opinião de seus consumidores, parceiros e clientes a respeito dos produtos fornecidos e dos serviços prestados.
- Conhecer a imagem transmitida em cada um dos pontos de contato.
- Gerar uma imagem positiva da marca e criar uma maior proximidade com os seus clientes e parceiros.
- Avaliar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria desses pontos de contato, para identificar a melhor estratégia para atingir melhores resultados.
- Buscar a mudança de comportamento dentro das diferentes áreas da organização, tornando o contato com os clientes e parceiros mais agradável e objetivo.

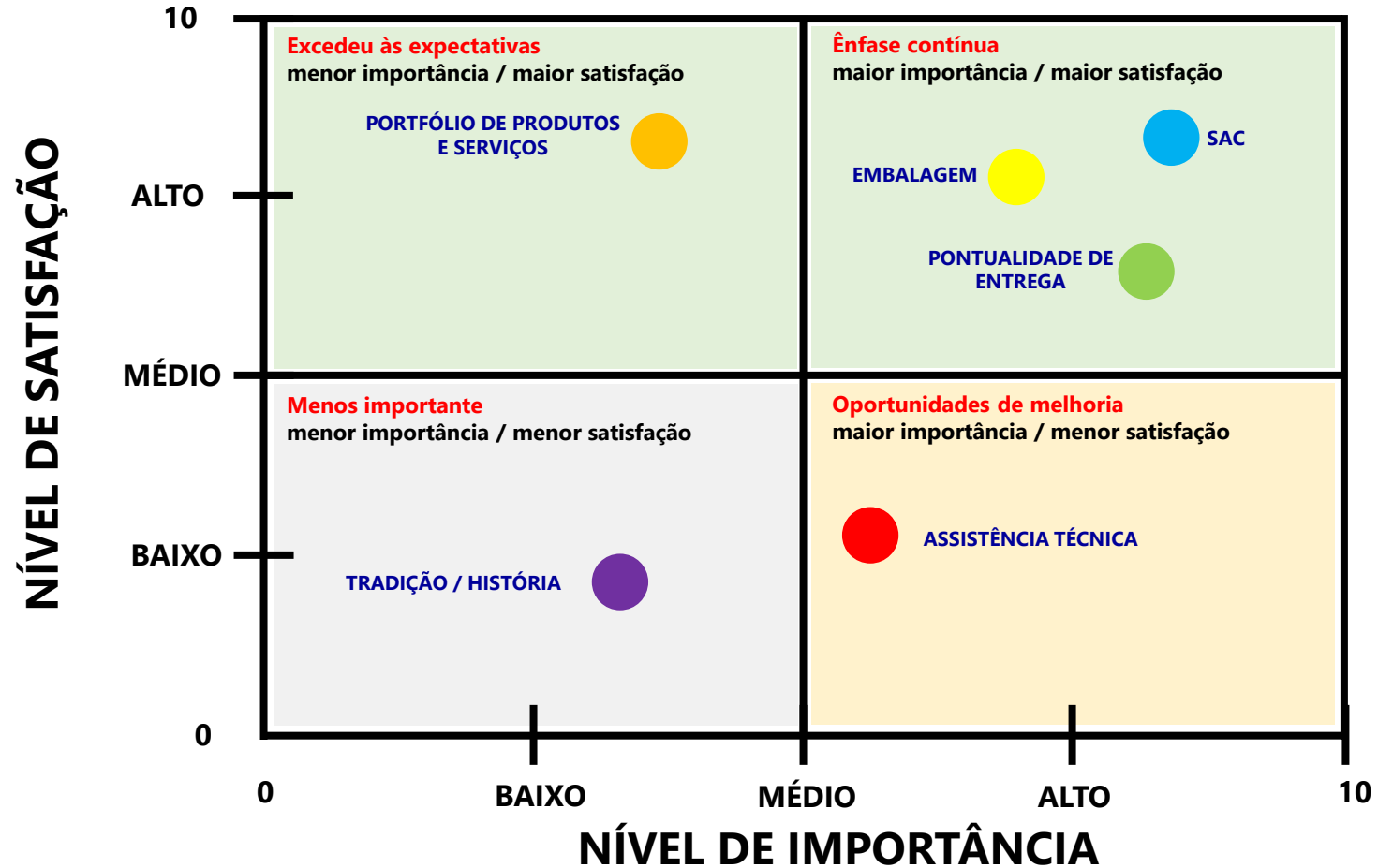


NET PROMOTER SCORE - NPS

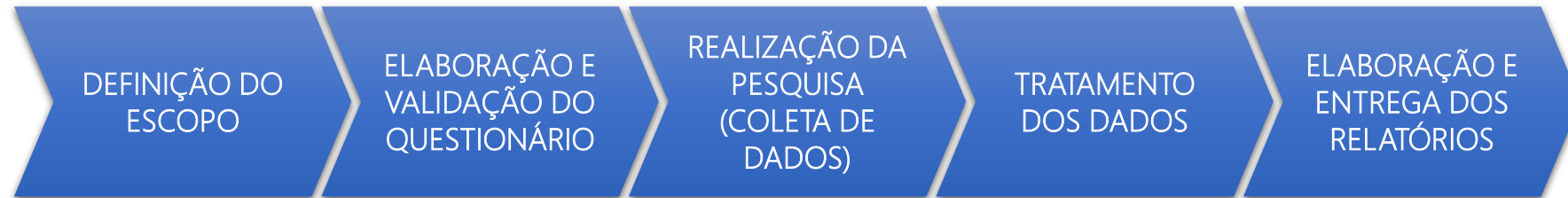


- **Promoters (Promotores):** São os clientes entusiasmados, fiéis, que continuam comprando de uma empresa e insistem para seus amigos fazerem o mesmo.
- **Passives (Neutros):** São clientes satisfeitos, porém pouco entusiasmados, que podem ser facilmente seduzidos pelos concorrentes.
- **Detractors (Detratores):** São os clientes insatisfeitos.

POSITIONING



METODOLOGIA GERAL



ENTREGÁVEIS

- Relatório digital;
- Apresentação presencial;
- Suporte pós-venda.





CONTATOS

QUALICALL TREINAMENTO E ASSESSORIA



(11) 99990-7890



info@qualicall.com.br



www.qualicall.com.br