

TÓPICOS SECRETOS SOBRE PESQUISA DE SATISFAÇÃO



OBRIGADO,
service ûP



AGENDA

- 1. Objetivo do webinar**
- 2. Quem é Roberto Cohen**
- 3. Conteúdo**
- 4. Bônus**
- 5. Perguntas**



OBJETIVO DO WEBINAR

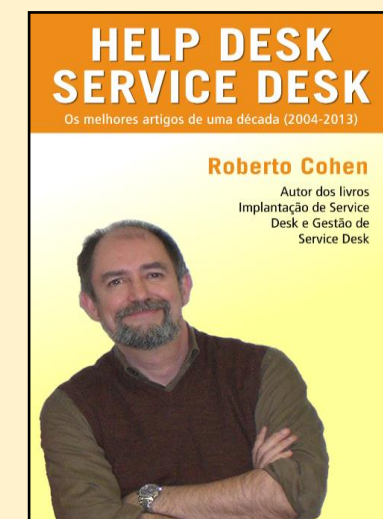
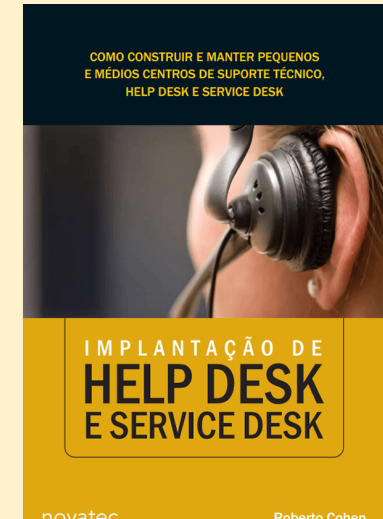
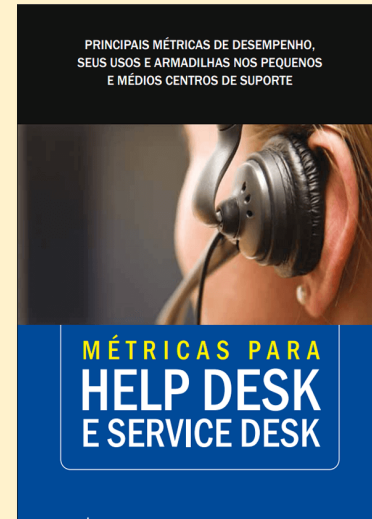
Explorar mais o tema





QUEM É ROBERTO COHEN

QUEM É ROBERTO COHEN



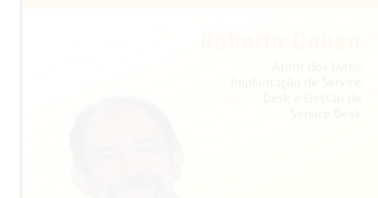
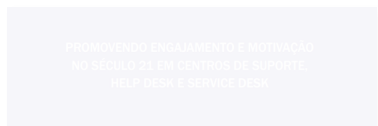
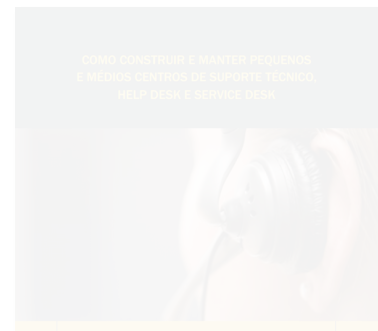
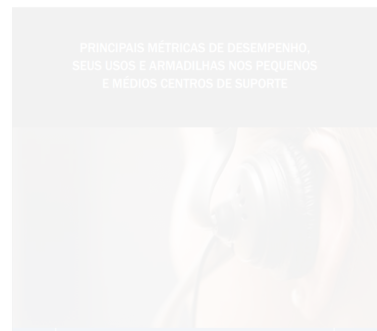
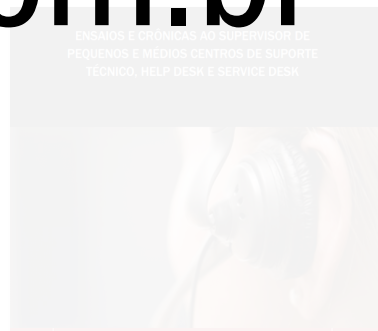
QUEM É ROBERTO COHEN

novatec.com.br

cupom

LIVROHELPDESK

20% de desconto



QUEM É ROBERTO COHEN



QUEM É ROBERTO COHEN





**POR QUE A PESQUISA DE SATISFAÇÃO
É IMPORTANTE**

IMPORTÂNCIA

1. **Aumenta a autoestima da equipe**
2. **Evita repetição de falhas**
3. **Centro Educacional**
4. **Usuário desconhece acordo com Cliente**
5. **Marketing**
6. **O que é entregue é bom?**
7. **Qualidade x Prazo**
8. **Objetivo é ensinar ou atender incidentes?**
9. **PDCA**



O MAIS IMPORTANTE!!

**Antecipar ações
negativas do
público-alvo**



IMPORTANTE

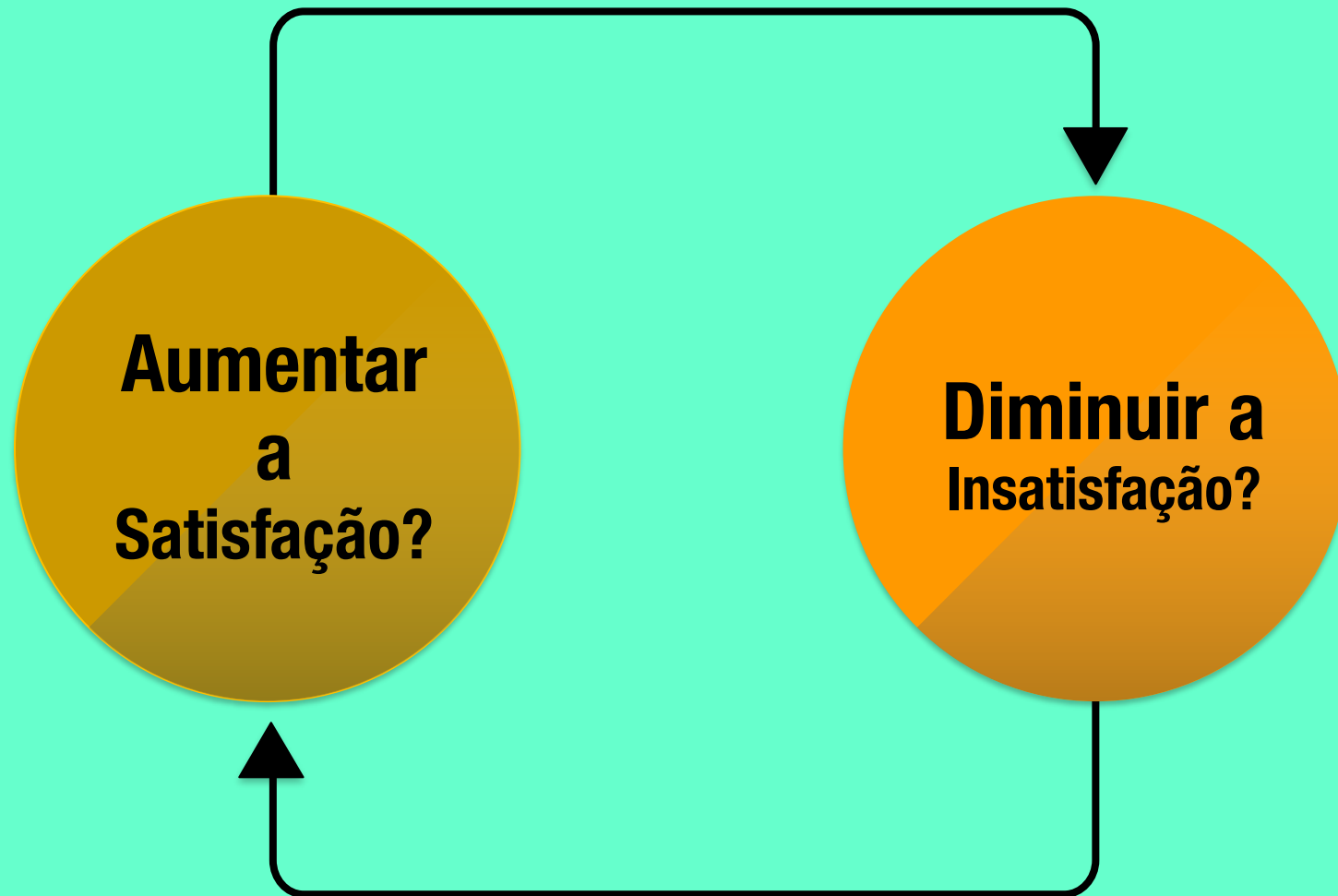
- **É um processo**
- **Exige treino**
- **Melhoria contínua**
- **Logo, tem que ser administrado!**
- **Não é atribuição do gestor!**





**DILEMA A DECIDIR:
SATISFAÇÃO OU INSATISFAÇÃO**

DILEMA A DECIDIR

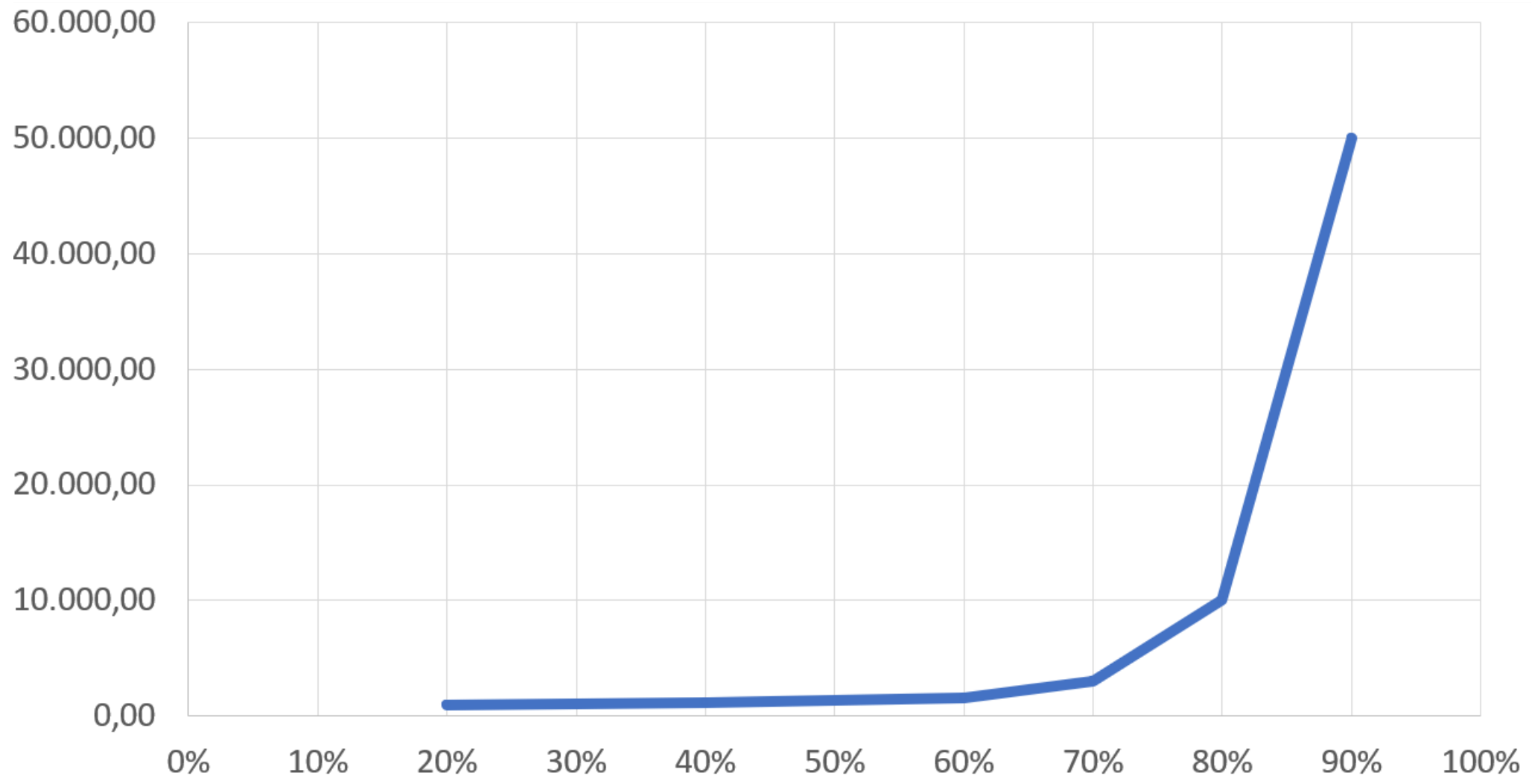


AUMENTAR A SATISFAÇÃO

- Todos querem isso
- Mas não medem os **benefícios para o negócio**



Investimento



Satisfação



**QUAIS MOMENTOS PARA
A PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

MOMENTOS PARA A PESQUISA



- **Após um atendimento**
- **Após um evento especial**
- **Periodicamente**

MÉTODOS



- **Automatizado**
- **Telefone ou videoconferência**
- **Formulário periódico**



CARACTERÍSTICAS DE UM FORMULÁRIO BENFEITO

FORMULÁRIO BENFEITO

- **Título atraente**
- **Poucas perguntas**
- **As mais importantes primeiro!**
- **Perguntas compreensíveis**
- **Sem jargões ou abreviaturas**
- **Perguntas abertas são boas**



RECOMENDAÇÃO

- Peça para um leigo ler e tentar compreender
- Esposo, esposa, namorado, namorada, mãe, pai, pet, vô, vó, colega de outra área

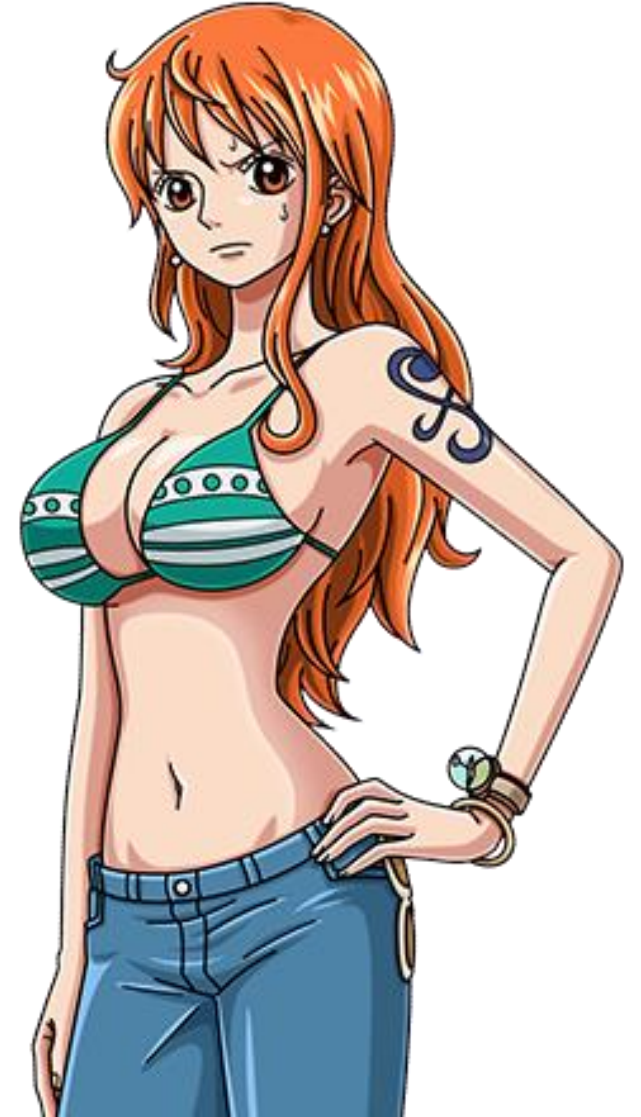




**A DIFERENÇA
ENTRE OS MÉTODOS
CSAT, NPS E CES
— E O MEU PREFERIDO**

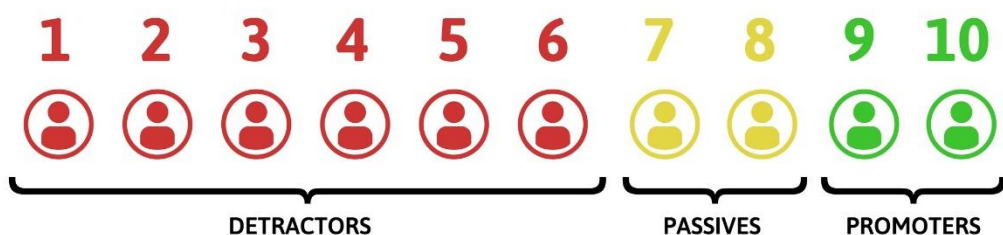
CSAT – CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

- **Nossa pesquisa tradicional**
- **Feita de várias formas**
- **Notas de avaliação + comentários**



NPS – NET PROMOTER SCORE

Net Promoter Score



$$\text{NPS} = \% \text{ (green icon)} - \% \text{ (red icon)}$$

quarta-feira, 11 de nov • 09:01

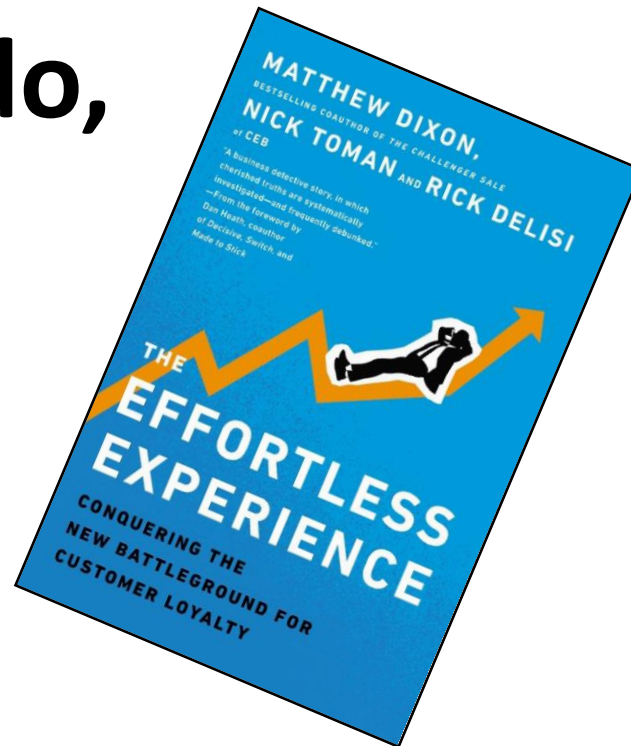
ITAU EMPRESAS: Baseado em seu ultimo contato telefonico com a central, quanto voce recomendaria o Itau para um amigo? De uma nota de 0 a 10, comente. SMS gratis

10



CES – CUSTOMER EFFORTLESS SCORE

Quanto você **sofreu**
para conseguir seu
problema resolvido,
de 0 a 5?





COMENTÁRIOS EXTRAS SOBRE POPULAÇÃO PESQUISADA

RECOMENDAÇÕES

- **Faça rotatividade**
- **Não abuse**
- **Não obrigue a preencher**





Oi roberto cohen,
adoraríamos receber
a sua opinião.

[Clique aqui](#)

Valorizamos a sua opinião e gostaríamos de fazer-lhe um convite para responder a algumas perguntas sobre a sua experiência com PayPal. O seu feedback ajudará a melhorar nosso produto e claro que as suas respostas são sigilosas. Agradecemos muito a sua contribuição.

Para preencher este questionário, **que leva de 15 a 20 minutos,** basta clicar no botão abaixo até 30/09/2023.





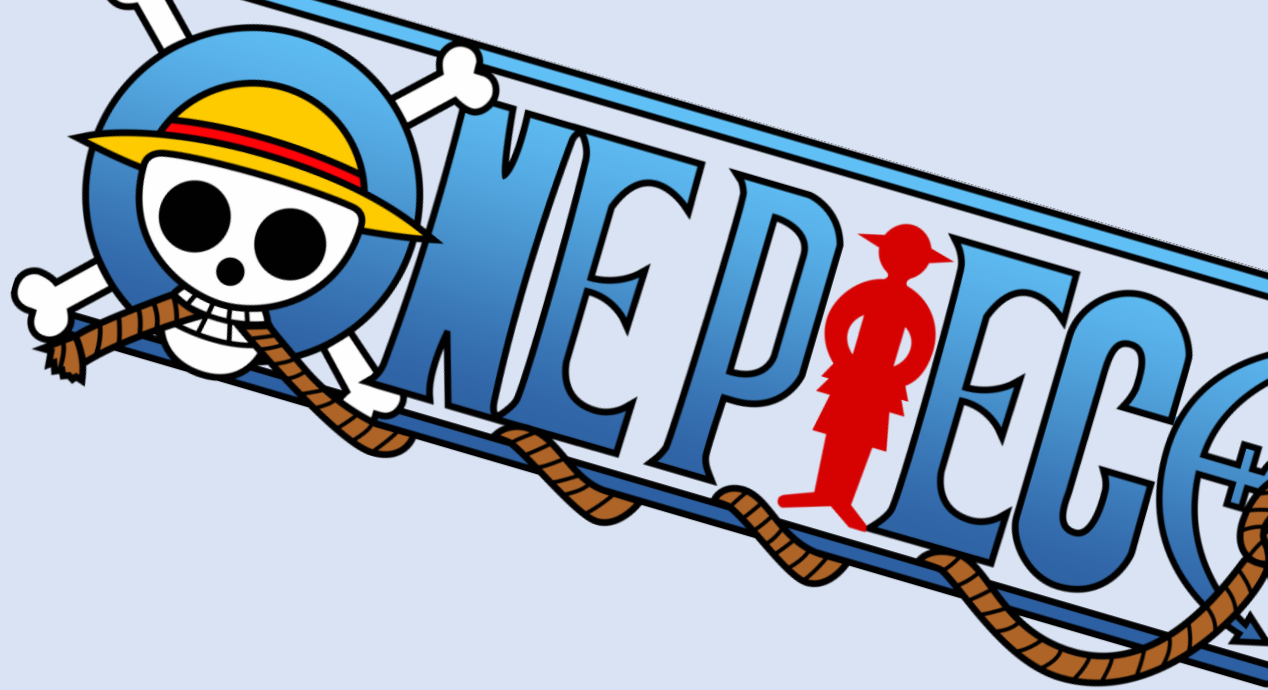
BÔNUS 1





BÔNUS 2





CONTATOS

CONTATOS

- **roberto.cohen@4hd.com.br**
- **(51) 9.9292-4070**



PERGUNTAS

