E-BOOK: **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE.**

Um bom representante comercial fala bem

E ouve melhor ainda.

Confere
Conselho Federal dos Representantes Comerciais

confere.org.br |

INTRODUÇÃO

Receber feedback dos seus clientes é indispensável para quem deseja decolar na carreira. Pesquisas de satisfação são ferramentas fundamentais para fidelizar clientes, reavaliar hábitos e definir novos caminhos.

Mas nada de complicar: as pesquisas devem ser simples e objetivas. O formato, o que melhor lhe servir: via telefone, formulário impresso, digital, em plataformas como o Google Forms, enfim. Da maneira que preferir.

O importante é dedicar tempo a isso. Compreender seus clientes é a chave para o sucesso!

1. ESQUEÇA DOS MITOS

“É só para grandes empresas”

“Eu já sei o que o meu cliente quer”

“O cliente não gosta de responder pesquisa de satisfação”

Se você chegou até aqui com dúvidas se deve ou não realizar pesquisas de satisfação com seus clientes, elas acabaram. Não importa o tamanho ou o setor da empresa. Muito menos o número de clientes ou de produtos oferecidos.

2. COMO FAZER?

Existem várias maneiras de realizar pesquisas de satisfação, e o modelo final vai depender do perfil da maioria dos seus clientes e da preferência, já que terá que coletar os dados e analisá-los. O mais importante é investir tempo para montar uma efetiva pesquisa e obter bons resultados. São possibilidades:

Com as novas tecnologias, as possibilidades se multiplicaram. **Utilizar múltiplas plataformas aumenta o alcance da sua pesquisa.**

3. TIPOS DE PERGUNTAS

Parece lógico, e é. Pergunte o que você quer saber. Se a pesquisa for sobre um produto ou serviço específico, instigue o cliente a chegar ao detalhe desejado.

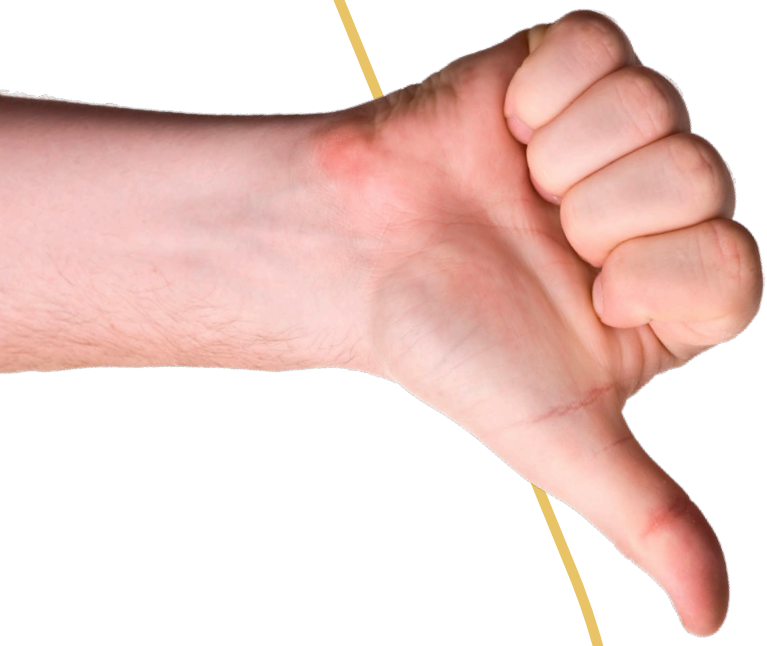
- **Como você avalia o atendimento da empresa?**
- **As informações foram passadas com clareza?**
- **Qual seu grau de satisfação com o produto/serviço?**
- **A equipe de atendimento conseguiu resolver seu problema de forma adequada?**

4. O QUE EVITAR?

- Perguntas muito amplas. Vá direto ao ponto.

- Montar questionários muito grandes. Essa não será sua única pesquisa. Uma boa média é de 5 perguntas.

- Oferecer apenas duas opções de resposta (sim/não, sempre/nunca).



5. DICAS GERAIS

Dica #1

Utilize a mesma escala de satisfação em todas as perguntas do questionário.

Dica #2

Procure fazer poucas perguntas e as faça de maneira objetiva.

Dica #3

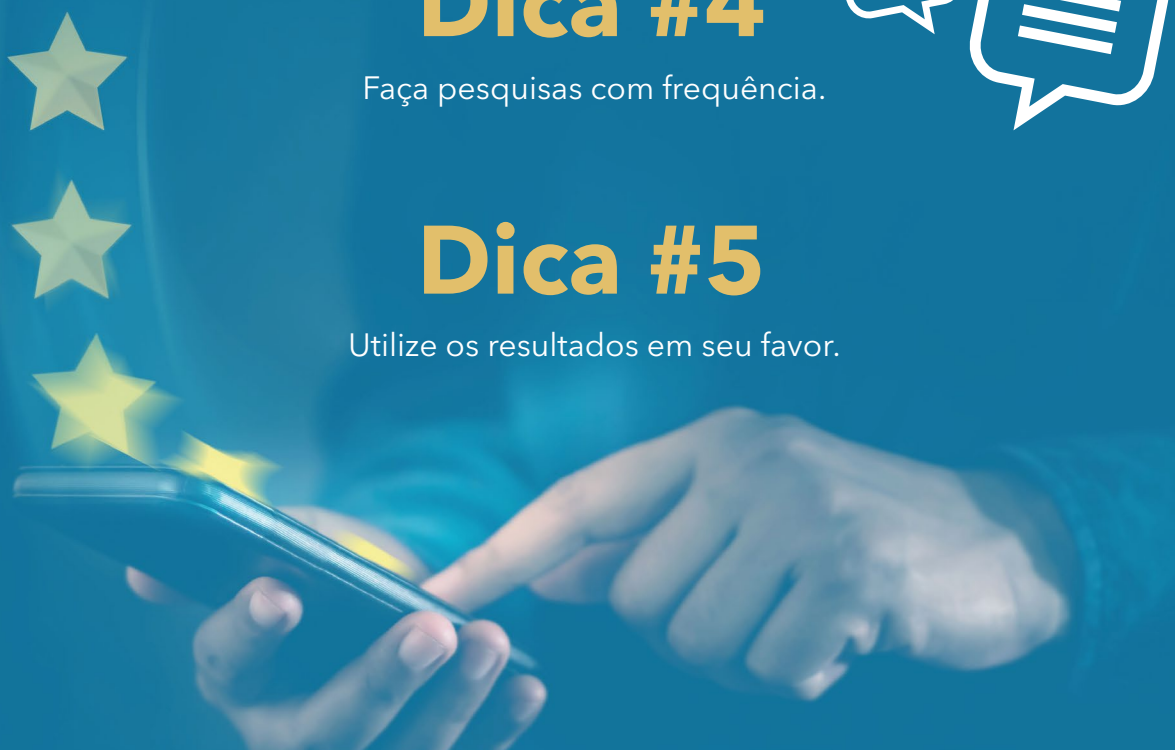
Seja sincero(a). Informe, antecipadamente, quanto tempo é necessário para responder à pesquisa.

Dica #4

Faça pesquisas com frequência.

Dica #5

Utilize os resultados em seu favor.



6. MODELO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Olá! Queremos saber o que você está achando da nossa loja e como podemos melhorar.
É bem rapidinho e as informações são muito valiosas pra gente!

Seu e-mail:

O QUE VOCÊ ACHA DA QUALIDADE DOS NOSSOS PRODUTOS?

○ Muito ruim ○ Ruim ○ Mediana ○ Boa ○ Muito boa

O QUE VOCÊ ACHA DA QUALIDADE DO NOSSO ATENDIMENTO?

○ Muito ruim ○ Ruim ○ Mediana ○ Boa ○ Muito boa

EM UMA ESCALA DE 0 A 10, QUAIS SÃO AS CHANCES DE VOCÊ RECOMENDAR A NOSSA LOJA A UM AMIGO?

Nada provável 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9 ○ 10 ○ Muito provável

SE A SUA RESPOSTA À PERGUNTA ANTERIOR NÃO FOI "10", O QUE VOCÊ ACREDITA QUE DEVEMOS MELHORAR PARA CHEGAR A ESSA NOTA?

O QUE VOCÊ ACREDITA QUE ESTAMOS FAZENDO BEM E DEVEMOS CONTINUAR?

SE ABRIRMOS UMA LOJA VIRTUAL COM ENTREGA NA SUA CASA, VOCÊ TERIA INTERESSE NESSE MODELO DE COMPRA?

○ Não, prefiro comprar na loja física

○ Eu compraria na loja online de vez em quando

○ Sim, vou preferir comprar pela loja online