

ESAMC

Manual de Pesquisa de Satisfação do Cliente

Empresas Prestadoras de Serviço

Manual de Pesquisa de Satisfação do Cliente

Trabalho realizado para o Projeto de Extensão da ESAMC, na disciplina “Pesquisa de mercado II”, sob a orientação do professor Daniel David das Neves, do 7º Período no curso de Administração.

Elaboração:

Daniel Pereira Borges 120570

Eduardo Côrtes Braga 120595

Fabricio Halex Duarte Almeida 120448

Pablo Cazarotti Ferreira 120796

Zilmar Sousa Santos Segundo 120634

Sumário

Introdução.....	4
Capitulo 1: Manual de pesquisa de satisfação do cliente.....	5
1.1- Conceito e definição de pesquisa.....	5
1.2- Objetivo da pesquisa.....	6
1.3- Importância.....	7
1.4- Vantagens.....	8
1.5- Exemplos.....	9
Conclusão.....	13
Referencias Bibliográficas.....	14
Anexos.....	15

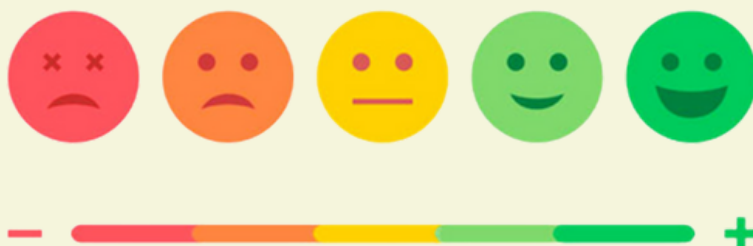
Introdução

A satisfação do cliente é um aspecto fundamental para o sucesso de qualquer organização. Compreender as expectativas, necessidades e percepções dos clientes em relação aos produtos e serviços oferecidos é essencial para aprimorar a qualidade, fortalecer relacionamentos comerciais e conquistar a fidelidade do cliente.

Diante disso, é fundamental conduzir pesquisas de satisfação do cliente, a fim de coletar informações valiosas que auxiliem na tomada de decisões estratégicas e no aperfeiçoamento contínuo das operações empresariais.

Compreender a percepção e a opinião dos clientes em relação aos produtos, serviços e interações com a empresa é um aspecto crítico para aprimorar a experiência do consumidor.

Nesse contexto, a pesquisa de satisfação do cliente desempenha um papel fundamental ao fornecer insights valiosos para identificar áreas de melhoria e tomar decisões estratégicas com base nas necessidades e expectativas dos clientes.

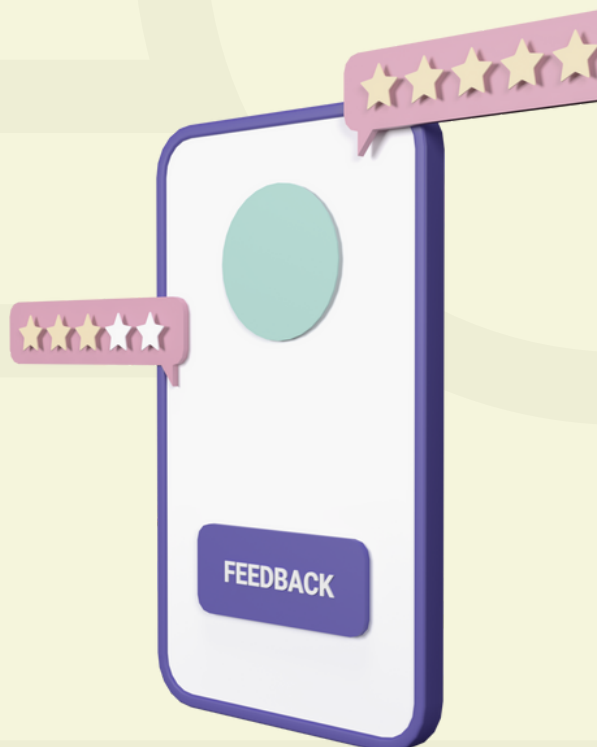


CAPÍTULO 1: MANUAL DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

1.1 – Definição e Conceito:

A pesquisa de satisfação do cliente é um método utilizado pelas organizações para avaliar a experiência e a opinião dos clientes em relação aos produtos, serviços ou interações com a empresa. O objetivo principal dessa pesquisa é medir o nível de satisfação do cliente e identificar áreas que possam ser melhoradas para atender às suas expectativas e necessidades.

Ao realizar uma pesquisa de satisfação do cliente, as empresas podem obter insights valiosos para tomar decisões estratégicas e operacionais. Os resultados da pesquisa podem ajudar a identificar pontos fortes e fracos, fornecer informações sobre o desempenho da concorrência, identificar tendências e preferências do cliente, além de auxiliar no desenvolvimento de melhorias e inovações nos produtos e serviços.



1.2 - Objetivo da pesquisa:

O objetivo desta pesquisa é avaliar a satisfação dos clientes em relação aos produtos, serviços e interações com a empresa, a fim de identificar áreas de melhoria e tomar decisões estratégicas que levem ao aprimoramento contínuo das operações empresariais.

A pesquisa visa coletar informações sobre as expectativas, necessidades e percepções dos clientes, identificar pontos fortes e fracos, bem como fornecer insights para o desenvolvimento de melhorias e inovações nos produtos e serviços.

Além disso, busca-se compreender o desempenho da concorrência e identificar tendências e preferências do cliente, contribuindo para o fortalecimento dos relacionamentos comerciais e a conquista da fidelidade do cliente.

1.3 – Importância:

A relevância da realização de pesquisas e métricas para medir a satisfação de clientes é, sem dúvidas, indiscutível, uma vez que permite ao empresário aferir, por métodos estatísticos, o quanto sua empresa atende às necessidades e expectativas dos possíveis consumidores, dando, com isso, um retorno a respeito da satisfação de sua clientela, o que influencia diretamente tanto no fluxo de pessoas e mercadorias no negócio, quanto na divulgação e crescimento da marca.



“Você não pode transformar algo que você não entende. Se você não sabe e não entende qual é o estado atual da experiência do cliente, como você pode projetar o estado futuro desejado?”

- Annette Franz



“Se você criar um caso de amor com seus clientes, eles próprios farão sua publicidade”

- Philip Kotler



“A não ser que você tenha 100% de clientes satisfeitos... Você deve se aperfeiçoar”.

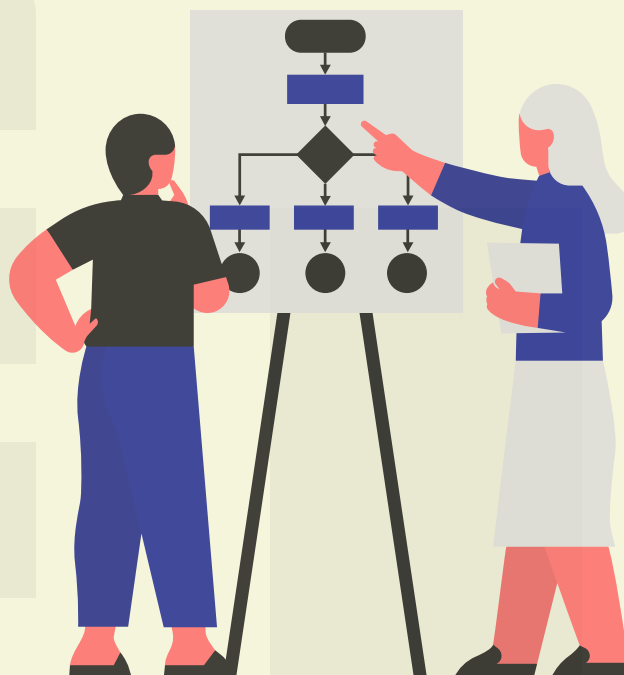
- Horst Schulze

1.4 - Vantagens:

Realizar uma pesquisa de satisfação do cliente traz vantagens significativas para uma organização. Com isso, são as principais vantagens:

- A realização desse tipo de pesquisa permite a melhoria contínua da empresa, identificando áreas específicas que precisam ser aprimoradas para corresponder às expectativas dos clientes.
- A pesquisa também fornece informações valiosas para a tomada de decisões informadas, permitindo que a empresa direcione seus esforços e recursos de forma mais eficiente.
- Outra vantagem é o fortalecimento dos relacionamentos com os clientes, demonstrando interesse em sua satisfação e construindo uma base de clientes leais.

Em resumo, a pesquisa de satisfação do cliente contribui para a melhoria contínua, a tomada de decisões informadas e o fortalecimento dos relacionamentos comerciais.



1.5 – Exemplos:

Em uma amostra coletada de 100 respostas, tivemos os seguintes resultados nas perguntas abaixo:

1) *Em relação ao atendimento ao cliente, como você avalia a cortesia e a disponibilidade dos funcionários?*

- a) Excelente
- b) Bom
- c) Regular
- d) Ruim
- e) Péssimo



Análise: Com a coleta de 100 respostas, notamos que o serviço realizado na sua maior parte foi bem executado. Porém há suas ressalvas, quando temos um pouco mais de 1/3 das respostas como Regular, ruim ou Péssimo o serviço não foi executado de forma perfeita. Clientes insatisfeitos podem fazer mais pela empresa do que o cliente satisfeito, sendo isso algo ruim. Analise seu atendimento, em detalhes que talvez possam passar despercebidos pela maioria, porém chateia alguns clientes

2 -) O serviço foi entregue dentro do prazo acordado?

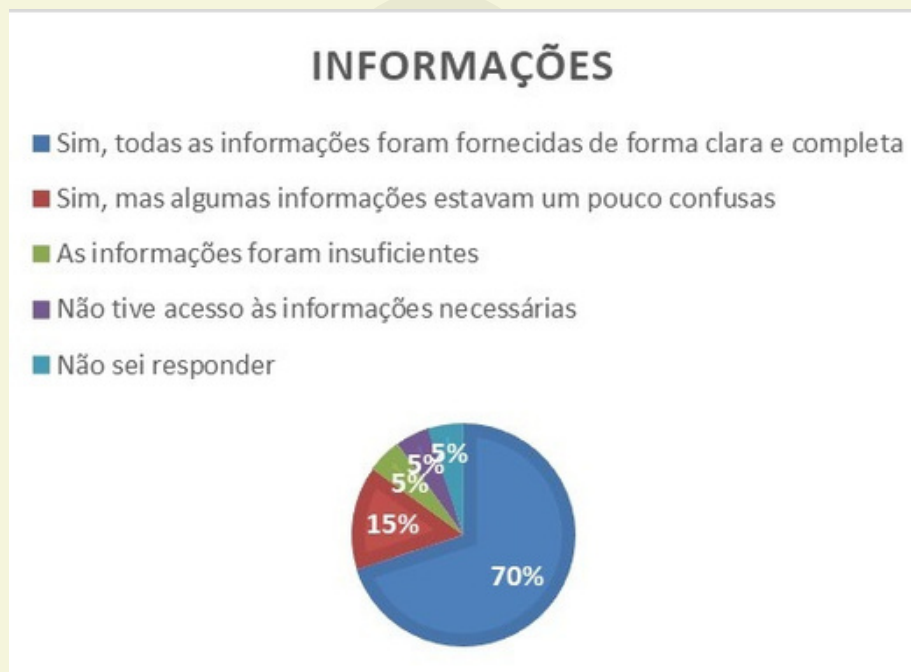
- a) Sim, dentro do prazo
- b) Sim, com pequeno atraso
- c) Não, com atraso significativo
- d) Não foi entregue



Análise: Observamos que 60% dos clientes saíram satisfeitos com a entrega dentro do prazo, 25% apesar do atraso também saíram satisfeitos, já 15% dos clientes provavelmente não gostaram do trabalho oferecido. Quando estamos atrás de um serviço esperamos agilidade e comprometimento com o que estamos contratando. E 15% de uma carteira de clientes é um número significativo. Uma sugestão seria ficar atento aos prazos e a sua capacidade de produzir. Se está com uma carga grande de projetos, não aceite mais, apesar de perder um serviço e com isso dinheiro, não estará perdendo um cliente, deixando assim os clientes satisfeitos e sua empresa organizada.

3 -) *Você teve acesso a informações claras e completas sobre o serviço contratado?*

- a) Sim, todas as informações foram fornecidas de forma clara e completa
- b) Sim, mas algumas informações estavam um pouco confusas
- c) As informações foram insuficientes
- d) Não tive acesso às informações necessárias
- e) Não sei responder



Análise: Informar o cliente de forma clara sobre o produto ou serviço contratado é essencial para garantir a satisfação do cliente. Prometer algo e entregar algo diferente pode gerar descontentamento. A empresa deve sempre questionar o cliente para saber suas dúvidas e certificar-se de que suas expectativas estão alinhadas corretamente. 15% dos clientes saíram sem saber o que iriam receber, o que precisa ser melhorado. Paciência e atenção às necessidades do cliente são fundamentais para o sucesso do negócio.

4 -) *Em uma escala de 1 a 10, sendo 1 "Nada provável" e 10 "Muito provável", o quanto você recomendaria essa empresa a um amigo ou familiar com base na sua experiência?*



Análise: A pergunta destaca a importância da recomendação boca-a-boca na atração de clientes para qualquer negócio. A partir do N° 5, há alta probabilidade de o serviço ser recomendado a outras pessoas. A empresa bem avaliada em todos seus aspectos, desde o atendimento até a entrega no prazo, pode se tornar motivo de recomendação. A execução bem sucedida de todas essas questões é essencial para garantir uma boa visibilidade da empresa.



Conclusão

A pesquisa de satisfação do cliente é uma ferramenta indispensável para as empresas entenderem as necessidades e expectativas do seu público-alvo. Através dessa pesquisa, é possível obter insights valiosos para aprimorar os produtos, serviços e o atendimento oferecido.

Dentre os métodos utilizados, o questionário se destaca como uma forma eficiente de coletar dados de forma padronizada e abrangente. Ele permite aos clientes expressarem suas opiniões e experiências de maneira estruturada, contribuindo para uma análise mais precisa e objetiva.

A utilização adequada de questionários na pesquisa de satisfação do cliente possibilita avaliar aspectos importantes, como a qualidade do produto, a eficácia do atendimento e a satisfação geral do cliente. Além disso, os questionários proporcionam uma coleta de dados quantitativa, permitindo análises estatísticas mais robustas.

Em conjunto com o Projeto de Extensão da faculdade Esamc na disciplina Pesquisa de Mercado II o grupo elaborou um manual de satisfação do cliente relacionado a empresas de prestação de serviços, com o objetivo de fortalecer o relacionamento com os consumidores. Através desse manual, buscou-se oferecer orientações claras sobre como atender às necessidades e expectativas dos clientes, com foco na excelência do serviço prestado.

Obrigado



Referências Bibliográficas

<https://www.opinionbox.com/pesquisa-de-satisfacao/>

<https://www6.pe.senac.br/licitacao/documentos/1629410117.pdf>

https://www.sesc-ce.com.br/wp-content/uploads/2018/02/pesquisa_de_satisfacao_Sesc_Ce.pdf

<https://www.univates.br/bduserver/api/core/bitstreams/67b0ef73-d427-4dfd-9e57-36221b60b733/content>

<https://www.bing.com/ck/a?!&&p=0224304fcc0081e7JmItldHM9MTY4NTMxODQwMCZpZ3VpZD0yMDZjYzRiZC1mNjA3LTY3NDEtMmEyYi1kNjRhZjcxMzY2NjMmaW5zaWQ9NTI1NA&ptn=3&hsh=3&fclid=206cc4bd-f607-6741-2a2b-d64af7136663&psq=pesquisa+de+satisfaca%3%a7%3%a3o&u=a1aHR0cHM6Ly93d3cucHJvZHV0dGI2by5jb20uYnIvYmxvZy9wZXNxdWlzYS1kZS1zYXRpc2ZhY2FvLw&ntb=1>

<https://pulsesolution.com.br/modelo-pesquisa-satisfacao-exemplos/>

<https://www.zendesk.com.br/blog/perguntas-para-pesquisas-de-satisfacao/>

<http://tcc.bu.ufsc.br/Adm295488.PDF>

<https://www.cobrefacil.com.br/blog/pesquisa-de-satisfacao-do-cliente>

Feitas Para o Cliente (Roberto Meir, Daniel Domeneghetti)

A Pergunta Definitiva 2.0 (Fred Reichheld, Rob Markey)

<https://www.agendor.com.br/blog/pesquisa-de-satisfacao-do-cliente/>

<https://www.youtube.com/watch?v=aUkvVsZZ6UQ&pp=ygUYcGVzcXVpc2EgZGUgc2F0aXNmYcOnw6Nv>

<https://www.bain.com/pt-br/insights/webinar-nps-3.0-latam/>

<https://resultadosdigitais.com.br/marketing/pesquisa-de-satisfacao/>

ANEXOS

Questionário Modelo:

1- Qual foi a sua primeira impressão ao entrar em contato com a empresa para solicitar o serviço?

- a) Muito positiva
- b) Positiva
- c) Neutra
- d) Negativa
- e) Muito negativa

2- Em relação ao atendimento ao cliente, como você avalia a cortesia e a disponibilidade dos funcionários?

- a) Excelente
- b) Bom
- c) Regular
- d) Ruim
- e) Péssimo

3 - Quanto à qualidade do serviço prestado, como você avalia?

- a) Muito satisfeito/a
- b) Satisfeito/a
- c) Neutro/a
- d) Insatisfeito/a
- e) Muito insatisfeito/a

4 - O serviço foi entregue dentro do prazo acordado?

- a) Sim, dentro do prazo
- b) Sim, com pequeno atraso
- c) Não, com atraso significativo
- d) Não foi entregue

5 - Em relação ao custo do serviço em relação ao valor recebido, como você avalia?

- a) Ótimo custo-benefício
- b) Bom custo-benefício
- c) Equilibrado
- d) Caro para o que foi oferecido
- e) Muito caro

6- Como você avalia a competência e o conhecimento dos profissionais que prestaram o serviço?

- a) Muito competentes e bem informados
- b) Competentes e bem informados
- c) Razoáveis
- d) Pouco competentes e mal informados
- e) Muito pouco competentes e mal informados

7- A empresa demonstrou comprometimento em resolver eventuais problemas ou reclamações que você tenha apresentado?

- a) Sim, resolveram de forma rápida e eficaz
- b) Sim, resolveram, mas demoraram um pouco
- c) Resolveram parcialmente
- d) Não resolveram o problema
- e) Não tive problemas ou reclamações

8 - Você teve acesso a informações claras e completas sobre o serviço contratado?

- a) Sim, todas as informações foram fornecidas de forma clara e completa
- b) Sim, mas algumas informações estavam um pouco confusas
- c) As informações foram insuficientes
- d) Não tive acesso às informações necessárias
- e) Não sei responder

9 - Em uma escala de 1 a 10, sendo 1 "Nada provável" e 10 "Muito provável", o quanto você recomendaria essa empresa a um amigo ou familiar com base na sua experiência?

10 - Em geral, como você avalia a sua satisfação com os serviços prestados por essa empresa?

- a) Muito satisfeito/a
- b) Satisfeito/a
- c) Neutro/a
- d) Insatisfeito/a
- e) Muito insatisfeito/a