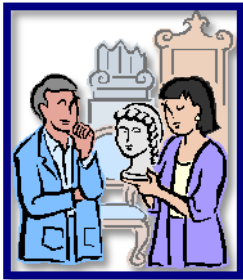




Serviços de Consultoria

Serviços de Consultoria

Pesquisas de Satisfação de Clientes



Atender e satisfazer as expectativas do cliente constitui, sem dúvida, a preocupação fundamental de qualquer organização, mesmo daquelas que não possuem fins lucrativos. Sem isto, não há chances de sucesso e nem sequer de sobrevivência no mundo empresarial.

Frases como “o cliente em primeiro lugar” ou “o cliente tem sempre razão”. Embora já desgastadas, refletem a importância que as empresas devem conferir ao fato de oferecer produtos e serviços capazes de atender as necessidades de seus clientes, atuais e potenciais, de forma a satisfazer plenamente essas necessidades e, preferencialmente, superar suas expectativas.

Porém, para que isto se torne viável, é preciso, em primeiro lugar, que a empresa defina quem são ou serão seus clientes e conheça pelo menos um perfil básico dos mesmos.

Em segundo lugar, é preciso conhecer suas necessidades e expectativas, dado que é isto, exatamente, o que a empresa deverá procurar atender e, se possível, superar. No entanto, as necessidades e expectativas do cliente são dinâmicas; isto é, elas mudam ao longo do tempo e, portanto, é preciso também acompanhar e medir estas mudanças, caso se deseje manter a satisfação do cliente e conquistar sua fidelidade.

Na seqüência, é necessário avaliar se a empresa está, de fato, conseguindo satisfazer seu cliente e superar suas expectativas e, caso isto não esteja acontecendo, identificar as causas do problema ou da insatisfação, de forma a poder estabelecer em que áreas deve atuar e quais as medidas que deve adotar para superar esta situação. Este tipo de avaliação também deve ser continua dado que, conforme afirmado anteriormente, as necessidades e expectativas dos clientes são dinâmicas e, portanto, se alteram ao longo do tempo.

A figura seguinte ilustra as etapas deste processo.





Serviços de Consultoria

Serviços de Consultoria

A importância de medir e monitorar a satisfação dos clientes e, em seguida, utilizar essas informações para adotar ações para melhorar continuamente sua satisfação é hoje atestada pelo fato de que isto se tornou um requisito previsto nas normas ISO.

É sabido que obter um novo cliente custa 10 vezes mais que reter um cliente atual. Por esta razão, garantir a satisfação dos clientes e sua fidelidade, através da melhoria contínua de produtos e serviços, constitui um objetivo estratégico de qualquer organização.

Por outro lado, para que o processo de identificação de necessidades e expectativas dos clientes e avaliação da sua satisfação seja eficiente e eficaz é preciso contar com uma adequada metodologia e com técnicas e ferramentas apropriadas que propiciem agilidade e precisão na coleta, tratamento e análise das informações necessárias.

Os serviços oferecidos pela PERSPECTIVA nesta área incluem:

- ❖ Formulação de pesquisas de satisfação de consumidores;
- ❖ Aplicação de pesquisas de satisfação;
- ❖ Tabulação e análise dos resultados das pesquisas de satisfação;
- ❖ Divulgação de pesquisas de satisfação através de aplicativos web;
- ❖ Formulação de planos de melhoria a partir dos resultados das pesquisas;
- ❖ Acompanhamento da implantação das oportunidades de melhoria.