



Satisfação contínua 2012

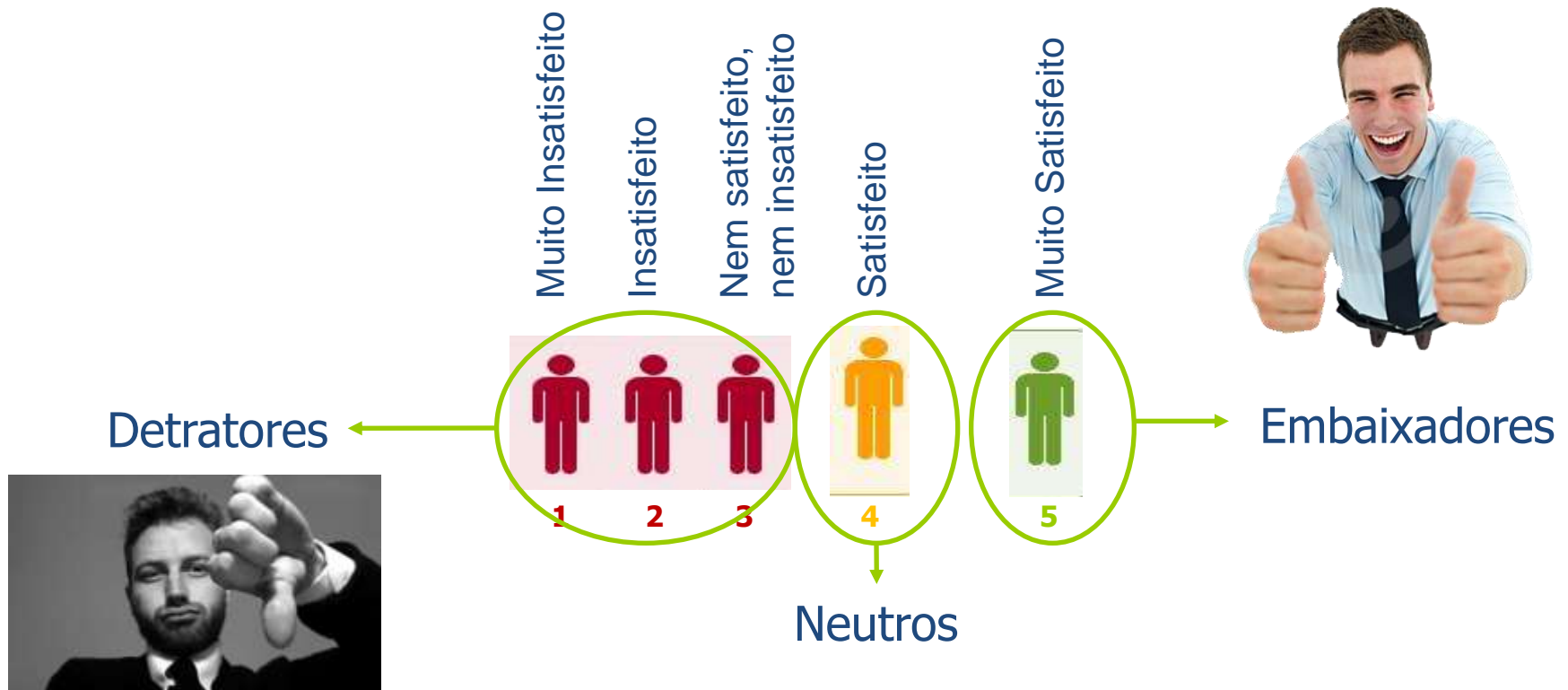
Novos métodos de coleta

A verdade sobre a satisfação

Manter um cliente satisfeito custa muito menos para a empresa do que reverter um cliente insatisfeito.

Background

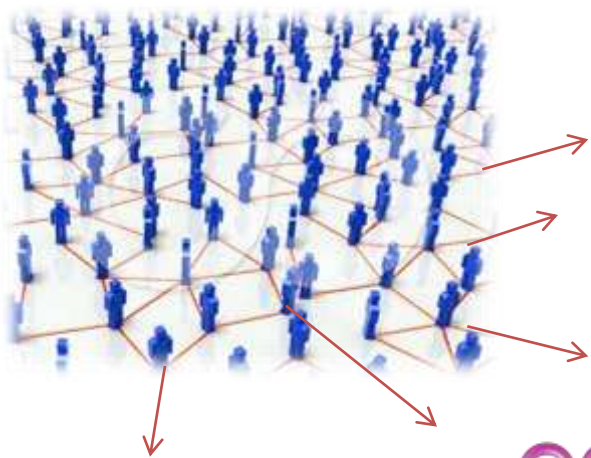
- ✓ Além disso, um cliente **muito satisfeito** tem potencial para ser embaixador da marca, enquanto o **insatisfeito** quase sempre se transforma em um detrator.
- ✓ O cliente **satisfeito** é considerado neutro, pois pode falar bem ou recomendar com alguma ressalva negativa.



Background

✓ Os canais para os clientes e consumidores se manifestarem estão cada vez mais acessíveis e com grande poder de multiplicação. Este processo é irreversível!

Consumidores conectados



Confiãometro
A medida do consumidor

ReclameAQUI



Google

orkut^{beta}



milevo
Beta

 **tripadvisor.com.br**
O maior site de viagens do mundo

Background

✓ Quem se manifesta com maior intensidade são os **embaixadores ou detratores**:



1 2 3 4 5

“Muito bom hotel!”
●●●●● Avaliado em Setembro 8, 2011
Eu gostei muito do hotel. O quarto era muito confortável e de bom tamanho. Eu adorei o detalhe de frutas e alguns doces no meio da tarde.
Mais ▾
Esta avaliação foi útil?

vijandoatod...
Santiago, Chile
Avaliador Sênior
8 avaliações

“Exclusivíssimo!!!”
●●●●● Avaliado em Setembro 5, 2011
1 pessoa acharam esse avaliação útil
Com apenas 3 quartos por andar, além de ótima localização é muito silencioso. Os funcionários são muito atenciosos. Minha única ressalva é utilização do Spa por grupos barulhentos que durante a minha estadia fizeram da área de massagens e ofurô, uma área de piscina, com direito a bebidas e tom de voz bem altos.
Mais ▾
Esta avaliação foi útil?

Ana303506
Rio de Janeiro, Brasil
Colaborador Sênior
27 avaliações
21 votos úteis

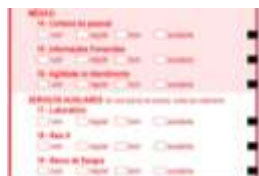
“Os elevadores demoram muito tempo para chegar **é irritante”**
●●●●○ Avaliado em Abril 19, 2011
2 pessoas acharam esse avaliação útil
Agradável estadia, mas não é o Fasano. Serviço excelente, tapete no elevador muito sujo, ovos beneditinos horríveis, assento do vaso sanitário quente e agradável, muito bem localizado.

princessofis...
Rio de Janeiro, Brasil

✓ Deve-se identificar os problemas e trabalhar para resolvê-los antes que se tornem públicos.

Os novos métodos de coleta do Instituto Análise

Para ajudar as empresas a identificar e acionar os diferentes perfis de consumidores, o Instituto Análise vem aprimorando os métodos de coleta contínuos de satisfação:



Os novos métodos de coleta do Instituto Análise

✓ **Novos métodos:**

✓ **Coleta online:**

Computador + Mobile + Tablet



Rapidez
+
Mobilidade
+
acompanhamento

✓ **Coleta offline:**

Cartão (tipo Loto) + leitor



Maior cobertura
+
Rapidez
+
acompanhamento
+
baixo investimento

✓ **Os métodos tradicionais continuam existindo:** coleta via papel e telefônica

Método de coleta offline: Cartão (tipo loto):



Aplicações: Varejo, turismo, eventos, bancos, cursos, etc.



Vantagens: baixo investimento, robustez nas amostras, velocidade nas respostas.

Exemplo: avaliação contínua de uma rede de hospitais

Método offline – Cartão (tipo Loto)

✓ Rede de hospitais:

Cartão (tipo Loto) entregue para todos os pacientes

Processamento das perguntas fechadas automatizado, através de máquina leitora



Acompanhamento da satisfação pelo cliente de forma rápida

03 - Quantos dias durou a sua internação?
 1 a 2 3 a 4 5 a 6 8 ou mais

04 - Faixa Etária
 até 20 21 a 29 30 a 39
 40 a 49 50 a 59 60 a 69 70 ou mais

05 - Sexo
 feminino masculino

INTERNAÇÃO

06 - Cortesia do pessoal
 ruim regular bom excelente

07 - Informações Fornecidas
 ruim regular bom excelente

08 - Espera para internação
 ruim regular bom excelente

HOTELARIA

09 - Conforto do quarto
 ruim regular bom excelente

10 - Limpeza do quarto
 ruim regular bom excelente

ENFERMARIA

11 - Cortesia do pessoal
 ruim regular bom excelente

12 - Informações Fornecidas
 ruim regular bom excelente

13 - Agilidade no Atendimento
 ruim regular bom excelente

MÉDICO

14 - Cortesia do pessoal
 ruim regular bom excelente

15 - Informações Fornecidas
 ruim regular bom excelente

16 - Agilidade no Atendimento
 ruim regular bom excelente

SERVIÇOS AUXILIARES Se você precisa de exames, avalie seu tratamento

17 - Laboratório
 ruim regular bom excelente

18 - Raio X
 ruim regular bom excelente

19 - Banco de Sangue
 ruim regular bom excelente

20 - Outros
 ruim regular bom excelente

NUTRIÇÃO

21 - Apresentação das refeições
 ruim regular bom excelente

22 - Temperatura das Refeições
 ruim regular bom excelente

23 - Sabor
 ruim regular bom excelente

24 - Quantidade Servida



Acompanhamento dos resultados **Método offline – Cartão (tipo Loto)**

- ✓ Avaliação da satisfação por perfil, por loja / setor / podendo chegar no menor nível (usuário).
- ✓ Acompanhamento para os diferentes gestores, com diferentes níveis de reportes:
 - ✓ **Presidente:** visão geral do negócio / itens da satisfação
 - ✓ **Diretores:** visão específica do negócio pela área de atuação x média
 - ✓ **Gerentes / franqueados:** visão somente da sua loja / setor x média
- ✓ Atualização constante dos resultados, assim que os cartões forem lidos pela máquina.

Baixo investimento e mais vantagens para o contratante

Método offline – Cartão (tipo Loto)

✓ Excelente custo benefício, incluindo:

- ✓ Confecção dos cartões com até 25 perguntas fechadas;
- ✓ Confecção dos cartões setorizados (lojas, setores, etc)*;
- ✓ Dashboards de acompanhamento customizados, de acordo com o nível do usuário;
- ✓ Treinamento dos times para explicação sobre a aplicação dos questionários;
- ✓ Possibilidade de integração com sistemas do cliente.

* O cliente deverá coletar e enviar os formulários ao Instituto Análise periodicamente.



✓ **Contato comercial: Ricardo Contrera**

✓ **E-mail:** ricardo.contrera@institutoanalise.com

✓ **Telefone:** +55 11 3818 0132 - Direto / +55 11 3818 0129 - PABX

Endereço:

Av Brigadeiro Faria Lima, 2355 cj 1901/1907 – 19º andar

CEP: 01452-000 São Paulo – SP BRASIL

Tel.: +55 (11) 3818-0129

www.institutoanalise.com

www.twitter.com/IAanalise