



# APOIO

## COMO IDENTIFICAR UMA INSATISFAÇÃO?

- Atendimento recorrente (técnico);
- Feedback direto (cliente);
- Pesquisas de Satisfação (CS).



# APOIO

## PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

- Caminho certo ou o que podemos melhorar;
- Antecipação de insatisfações graves e na identificação de padrões a corrigir (ou honrar);
- Mais conexão com o cliente.



# APOIO

## PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

- Questionários breves;
- Respostas em notas;
- Espaço para justificativa;
- Pós briefing, 45 dias e 100 dias;
- Avaliação pelo Time de CS.

**1** Nome da empresa:

**✓ 2** Como você conheceu a Blueberry?

Através:

**3** Em uma escala de 0 a 10, o quanto você está satisfeito com o consultor de marketing que fez o processo comercial?

10 out of 10

**4** Por que você escolheu 10?

Além da clareza nas negociações demonstrou total interesse em ouvir e entender a demanda.

**5** Em uma escala de 0 a 10, o quanto você está satisfeito com o atendimento do seu técnico?

10 out of 10

**6** Por que você escolheu 10?

Aparentemente domina tecnicamente o assunto. Ainda muito cedo para ter um definição.

**7** Você tem alguma sugestão ou comentário que considere importante para acelerar seus resultados?

não

**1** Nome da empresa:

**2** Em uma escala de 0 a 10, o quanto você está satisfeito com os serviços da Blueberry?

10 out of 10

**3** Por que você escolheu 10?

Estou satisfeito com a atenção e trabalho fornecido pela empresa

**4** Em uma escala de 0 a 10, considerando que a gestão iniciou há pouco mais de um mês, o quanto você está satisfeito com os resultados?

8 out of 10

**5** Por que você escolheu 8?

Tivemos melhorias, mas entrega, mas ainda não chegamos aonde queremos.

**6** Em uma escala de 0 a 10, o quanto você satisfeita com o atendimento do seu técnico?

10 out of 10

**7** Por que você escolheu 10?

Boa comunicação, transparência

**8** Você tem alguma sugestão ou comentário que considere importante para acelerar seus resultados?

No response

**1** Nome da empresa:

**2** Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria os serviços da Blueberry para amigos ou outros empresários?

10 out of 10

**3** Por que você escolheu 10?

Empresa muito boa e atenciosa

**4** Em uma escala de 0 a 10, o quanto você está satisfeita com os seus resultados?

10 out of 10

**5** Por que você escolheu 10?

Está atingindo a expectativa

**6** Em uma escala de 0 a 10, o quanto você satisfeita com o atendimento do seu técnico?

10 out of 10

**7** Por que você escolheu 10?

muito atencioso

**8** Você tem alguma sugestão ou comentário que considere importante para acelerar seus resultados?

A principio sem comentários

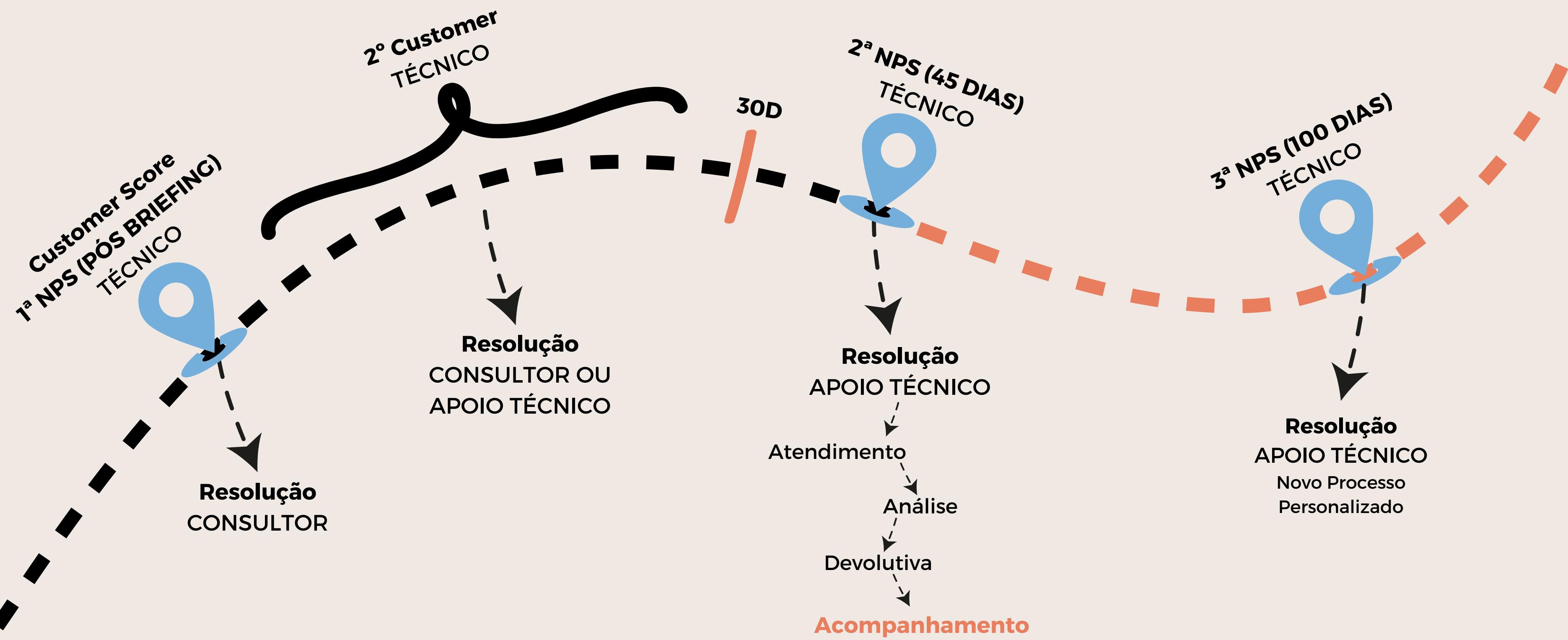
PÓS BRIEFING

45 DIAS

100 DIAS

# APOIO

## TRILHA





# APOIO

## SCRIPT PARA CONTATO (ÁUDIO)

- Áudio para agendamento (apresentação como autoridade);
- Confirmação do recebimento do questionário;
- Surpresa com as notas pontuadas na pesquisa;
- Preocupação com o feedback deixado;
- Necessidade de um contato direto para entender melhor as considerações e ajudar na resolução;



# APOIO

## SCRIPT PARA CONTATO (LIGAÇÃO)

- Considerações técnicas e alinhamento (se necessário);
- Meta mínima / frequência ou canal de atendimento ideal;
- "Anotei tudo que você me passou";
- Prometer análise do caso (revisão técnica ou atendimento);
- Agendar devolutiva.