



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

PÓS BRIEFING

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 melhoras, mais entrega, mas ainda não chegamos aonde queremos.

6 Em uma escala de 0 a 10, o quanto você satisfeito 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

45 DIAS

1 Nome da empresa:

2 Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o 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 satisfeito 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 satisfeito com o atendimento do seu técnico?

10 out of 10

7 Por que você escolheu 10 ?

muito atencioso

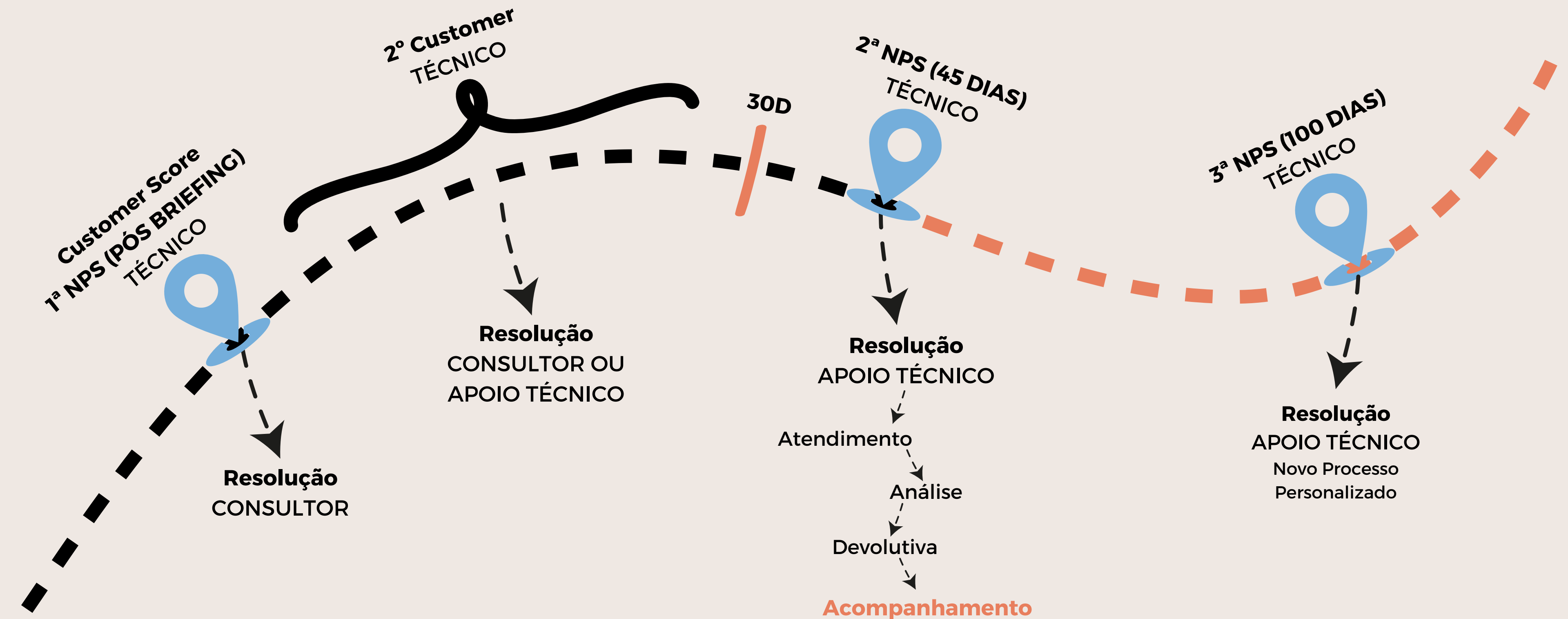
8 Você tem alguma sugestão ou comentário que considere importante para acelerar seus resultados?

A principio sem comentários

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.