



**Colha feedbacks
por etapa de
trabalho**



feedback

/ˈfɪdbæk/

substantivo masculino

1. reação a um estímulo; efeito retroativo.

2. COMUNICAÇÃO

informação que o emissor obtém da reação do receptor à sua mensagem, e que serve para avaliar os resultados da transmissão.

FEEDBACK É:



**FEEDBACK
POSITIVO**

**FEEDBACK
NEGATIVO**

**FEEDBACK
CONSTRUTIVO**



Feedbacks construtivos



FEEDBACK É:



→ Crítica?

→ Conselho?

→ Direcionamento?

→ Alinhamento?

POR QUÊ FEEDBACKS?



Melhorar a satisfação dos clientes, promover a fidelização e criar provas sociais são alguns dos benefícios de coletar a opinião do seu público

- Melhora os produtos e serviços da sua empresa
- Aumenta a retenção de clientes
- Otimiza os níveis de satisfação
- Demonstra que sua empresa se importa com a opinião dos clientes
- Cria provas Sociais

Por que é difícil **dar** feedback?

- Não quero magoar a pessoa
- Medo de não saber lidar com a reação do outro
- Não sei qual a melhor forma de falar
- Falta de costume/ de treino

Feedback confuso. Ou seja, precisamos também saber direcionar o cliente a dar um feedback claro e sincero.



COMO PEDIR?



- Reunião por call ou presencial;
- Telefone;
- E-mail;
- Formulário anônimo ou não;
- Existe outro ponto de contato que converse com o cliente?
- Mas lembre que a forma mais ideal de receber feedbacks é olho a olho, ouvindo a voz da pessoa. Sempre priorize esta maneira!

COMO PEDIR?



- Cada etapa do projeto é importante para o todo, então peça e ouça em todas elas;
- Quando o cliente falar que está tudo bem, está tudo ótimo, está tudo perfeito, desconfie;
- Peça feedbacks específicos (*O que você achou da legenda desse post? O que você achou de usar essa cor/textura? Como você prefere receber o material? Da forma que eu estou mandando esta bom para você?*)

CONCLUSÃO



- Mantenha-se próximo do cliente a ponto dele se sentir confortável em ser sincero.
- Tem cliente que é sincero demais e você vai receber feedback que não gostaria, para aprender a lidar com eles você vai assistir a próxima aula com bastante atenção!
- A cada etapa do projeto peça feedbacks, anote e acompanhe a EVOLUÇÃO e MELHORIA.

