

Tipos de pesquisa

Maraneane Passos



Desk Research

- Indicadores
- NPS 3.0
- Como aplicar o NPS
- Conclusão

Indicadores

CES, CSAT e NPS

Indicadores

CES

A empresa facilitou a resolução dos meus problemas?

Para avaliar a **experiência** do cliente, o CES traz concordância e discordância como afirmações.

Discordo
totalmente

Discordo

Discordo
parcialmente

Neutro

Concordo
parcialmente

Concordo

Concordo
totalmente



Indicadores

CSAT

“Qual o seu nível de satisfação?”

Avaliar a **satisfação** com um produto ou serviço.



Muito insatisfeito



Insatisfeito



Indiferente



Satisfeito



Muito Satisfeito

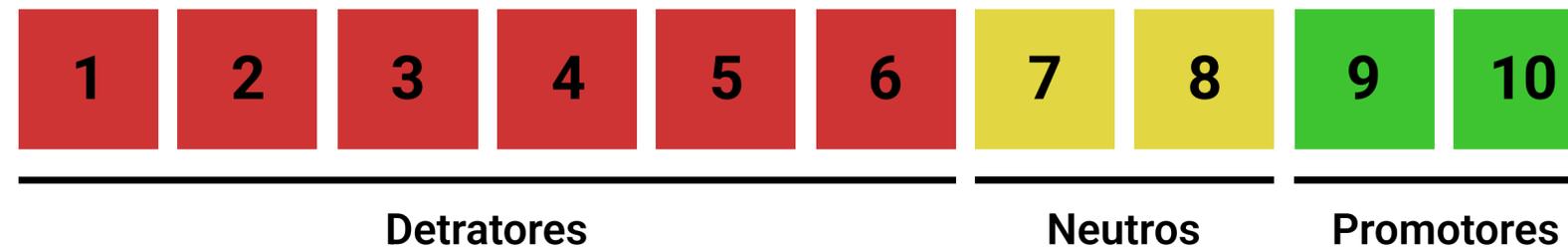


Indicadores

NPS

Em uma escala de 1 a 10, o quanto você indicaria a EMPRESA a um amigo ou familiar?

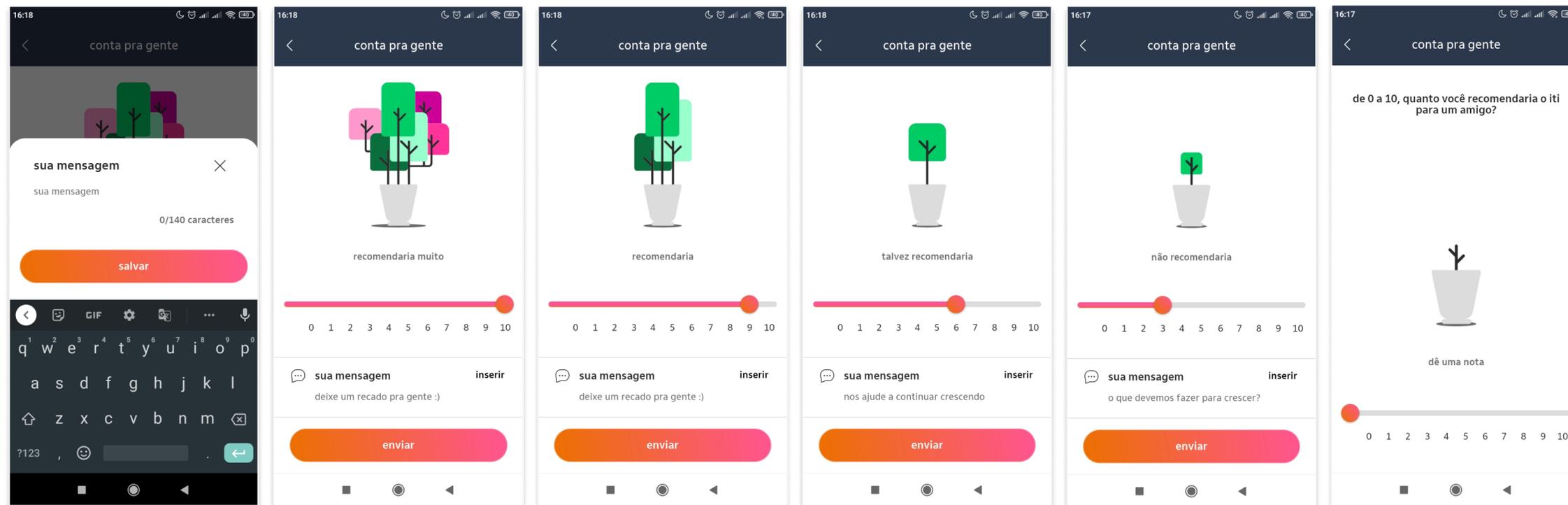
NPS voltado a lealdade do cliente indicação do produto/serviço.



Indicadores

NPS

Fluxo NPS/ITI



Indicadores de experiência com o cliente

CSAT

Satisfação dos clientes.



Métrica de acompanhamento do suporte ao cliente.

CES

Pontuação de experiência do cliente.



Métrica de serviços ou produtos oferecidos pela empresa.

NPS

Construindo a lealdade do cliente.



Métrica de promoção da marca, produto ou serviço.

Benchmark

NPS 2.0 Referências dos concorrentes



inter



Itaú



NPS

● Pesquisa Relacional

É um tipo de pesquisa feita durante um período enviada por email, sms, aplicativos, que coleta informações do clientes para identificar o nível de lealdade do cliente. Incluindo o viés B2C que segmenta os clientes que irão colaborar nas pesquisas, um recorte para direcionar os estudos.

● Pesquisa Transacional

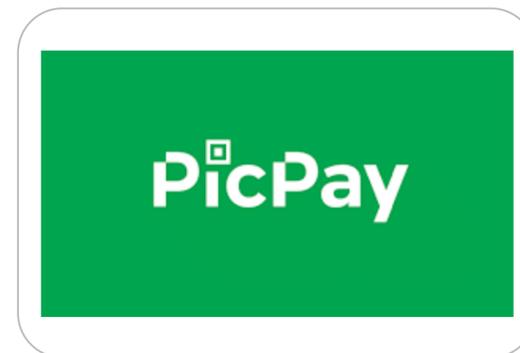
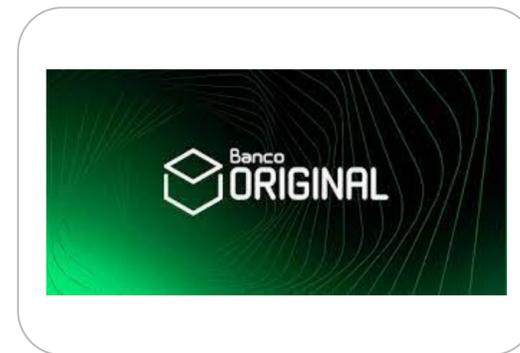
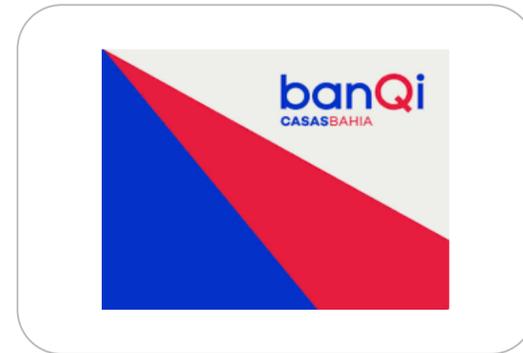
Medem a satisfação do cliente, é um pesquisa que traz os pontos que afetam a experiência do cliente. As pesquisas transacionais devem ser enviadas logo após uma interação, mensurando também a frequência de envio.

Benchmark

NPS + Calculo de crescimento conquistado



O BMG segue o levantamento feito pela SoluCX.



NPS 3.0 / Earned Growth

O NPS junto a taxa de crescimento e conquista, podem definir as possíveis entradas de clientes e os canais de acesso entre cliente e app, para aumentar o número de futuros clientes dando destaque a recomendação a partir de entrada de novos clientes.



Earned Growth / Crescimento conquistado

Indicadores globais

- Sub-indicadores:
- Retenção de receita Líquida (%RRL)
- Indicação
- Conquista de novos Clientes (CNC)



NPS 3.0

- **Taxa de crescimento conquistada:**

$(RRL\% + CNC\% - 100\%)$

RRL%

Calculada pela base de receita do ano anterior com base nos clientes retidos e o quanto vem de novos clientes.

CNC%

Quantos clientes vieram por canais de indicação.

- **Programa de Indique e ganhe:**

$(RRL\% + CNC\% - 100\%)$

Oferece ganhos aos promotores, por meio das indicações de novos clientes. A análise das taxas de retenção dos clientes, como eles chegam, e se estes estão em canais de indicação. Buscando um novo controle e gestão da receita. O cálculo traz a porcentagem de gasto entre os novos clientes e o ganho por meio de indicações.

Como aplicar o Net Promoter Score

1. Segmentar o público-alvo.
2. Definir o ponto de contato (sms, app, email).
3. Fazer as perguntas certas.
4. Enviar a pesquisa.
5. Tempo e Frequência:
Não há regra fixa para a definição de tempo e frequência de aplicação do NPS, pode ser determinado a partir da realidade do banco, através de relatórios.
6. Acompanhar e otimizar.
7. O número respondido é apenas um indicativo da expectativa vs realidade que o cliente teve com a sua marca.

(Harmo.me, 2020)



Conclusão

O NPS oportuniza estratégias de promoção da marca para os clientes promotores difundirem produtos, aplicativos, serviços, observando a possibilidade de criação de conteúdo, como: depoimentos, programas de vantagens e criando as histórias de sucesso. Por isso, a estratégia de negócio define as métricas para o desenvolvimento de projetos que auxiliem o crescimento de áreas ligadas a experiência, satisfação ou lealdade dos clientes, ou seja, CSAT, CES e NPS, dependem da motivação vinculada aos objetivos do Banese, para a gestão de dados, a possibilidade para escolha das métricas.



Sites

<https://focanocliente.com.br/calculadora-de-nps>

<https://monkeylearn.com/blog/csat-vs-nps/>

<https://hbr.org/2021/11/net-promoter-3-0>

<https://www.bain.com/pt-br/about/media-center/press-releases/south-america/2021/pix-increases-customer-satisfaction-with-banks-says-bain/>

<https://hbr.org/2021/11/net-promoter-3-0>

<https://felipegubert.com/must-have-score/>

