



ANÁLISE DE DADOS

JANDERSCIENCE * JBA1719@GMAIL.COM

Descrição do Projeto: Análise de Eficiência e Satisfação do Atendimento ao Cliente em Supermercados

Neste projeto, a rede de supermercados busca aprimorar a qualidade do atendimento ao cliente em suas lojas, focando em entender as interações entre os clientes e os funcionários, bem como identificar áreas de melhoria para oferecer uma experiência excepcional aos clientes.

Problema de Negócio: A rede de supermercados enfrenta o desafio de melhorar a experiência do cliente em suas lojas, incluindo a eficiência no atendimento, a satisfação do cliente e a identificação de gargalos que possam afetar negativamente a experiência.

Detalhes da Visão de Negócio:

- Monitoramento do Atendimento ao Cliente:** A implementação de sensores estrategicamente posicionados nas lojas permitirá rastrear a movimentação dos clientes, medindo o tempo de espera nas filas e analisando o fluxo de tráfego.
- Feedback em Tempo Real:** Terminais de feedback estarão disponíveis em pontos-chave das lojas, permitindo que os clientes avaliem o atendimento que receberam instantaneamente, fornecendo informações valiosas em tempo real.
- Análise de Interações:** A análise detalhada das interações entre funcionários e clientes será conduzida, incluindo a qualidade das saudações, a assistência fornecida e a eficácia na resolução de dúvidas ou problemas.
- Avaliação do Tempo de Espera:** Será medido o tempo que os clientes passam nas filas de pagamento, permitindo uma avaliação objetiva se os tempos de espera estão dentro dos padrões aceitáveis.

5. **Análise de Satisfação por Setor:** A satisfação dos clientes será avaliada em diferentes setores da loja, como o atendimento no caixa, o setor de frutas e verduras e outros, para identificar pontos fortes e áreas que precisam de melhorias.

Benefícios Esperados:

1. **Melhoria da Experiência do Cliente:** Com a identificação de gargalos e áreas de espera longa, a rede de supermercados será capaz de melhorar a experiência geral do cliente, aumentando a satisfação.
2. **Treinamento de Funcionários:** As análises detalhadas das interações permitirão fornecer treinamento específico para os funcionários, aprimorando suas habilidades de atendimento.
3. **Redução de Tempo de Espera:** Com base na avaliação dos tempos de espera, será possível otimizar o planejamento de pessoal para reduzir filas e tempos de espera excessivos.
4. **Monitoramento da Satisfação ao Longo do Tempo:** Acompanhar as mudanças na satisfação do cliente ao longo do tempo permitirá avaliar a eficácia das melhorias implementadas e identificar tendências.
5. **Tomada de Decisões Orientada por Dados:** As decisões relacionadas ao atendimento ao cliente serão fundamentadas em dados concretos, proporcionando uma abordagem mais estratégica e eficaz.

Impacto: Este projeto permitirá que a rede de supermercados compreenda melhor as interações entre clientes e funcionários, identificando oportunidades de aprimoramento no atendimento. Aumentando a satisfação do cliente e melhorando a eficiência, a empresa poderá criar uma experiência mais positiva para seus clientes, promovendo a fidelização e o sucesso a longo prazo.