

## A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES É AVALIADA?

A avaliação da satisfação dos clientes tem por objetivo mensurar sua percepção sobre a empresa e seus produtos, e identificar oportunidades para melhoria. A análise dos resultados e a tomada de ações proporcionarão o aumento da satisfação dos clientes e consequente fidelização.

a.



A satisfação dos clientes não é avaliada.

b.



A satisfação dos clientes é avaliada eventualmente e de forma intuitiva.

c.



A satisfação dos clientes é avaliada periodicamente por meio de método formal para alguns dos grupos de clientes.

d.



A satisfação dos clientes é avaliada periodicamente por meio de método formal para os principais grupos de clientes.