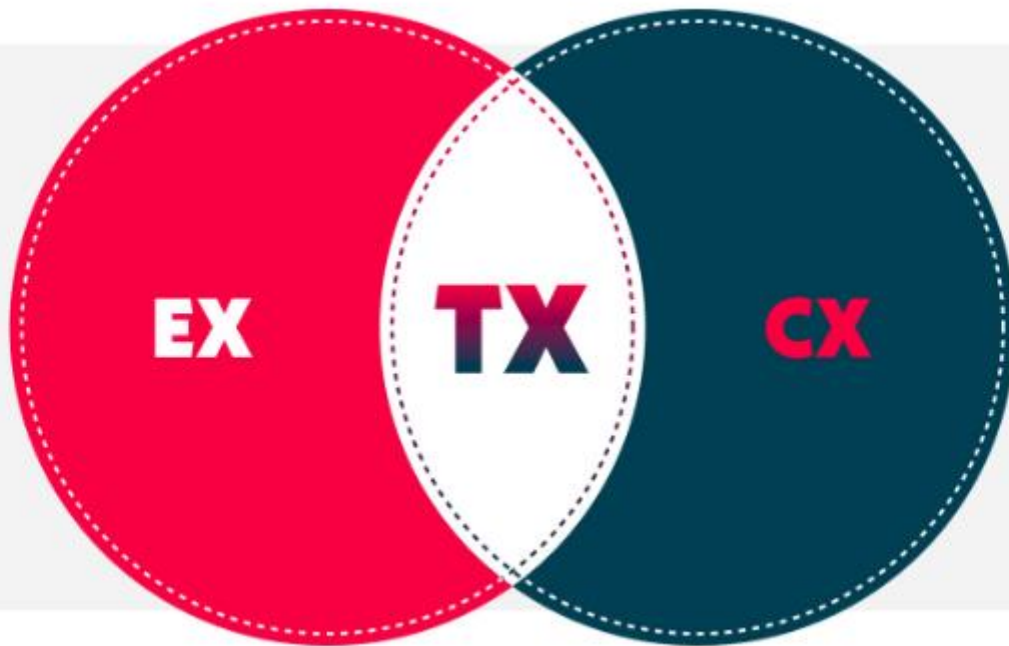


FIAP GRADUAÇÃO

Total Experience



Mas o que é Total Experience ou Experiência Total?

Comece pensando primeiro em definir experiência, pense em dois restaurantes diferentes que foi jantar com a família e em um tudo ocorreu perfeitamente e no outro não foi muito boa a experiência e a comida não estava legal, então já entendeu o que é experiência?

A Total Experience ou Experiência Total é constituída por dois elementos:

- A experiência do funcionário afeta a experiência do cliente.
- A experiência do usuário afeta a experiência do funcionário
- e assim por diante.



| Mas o que é Total Experience ou Experiência Total?

É uma estratégia de negócio que busca a criação de uma experiência melhor para todos que estão utilizando por exemplo aquele e-commerce, mas atenção, isso não é fácil, pois criar por exemplo um site que possa ser acessado pelos mais de 220 milhões de brasileiros e que cada brasileiro tem uma cultura e tem uma expectativa na experiência ao acessar determinado e-commerce.



■ E as siglas que envolvem esse context (CX, EX e UX)?

Experiência do cliente (CX): como um cliente interage e se sente em relação a uma marca.

Experiência do funcionário (EX): como um funcionário interage e se sente em relação à empresa.

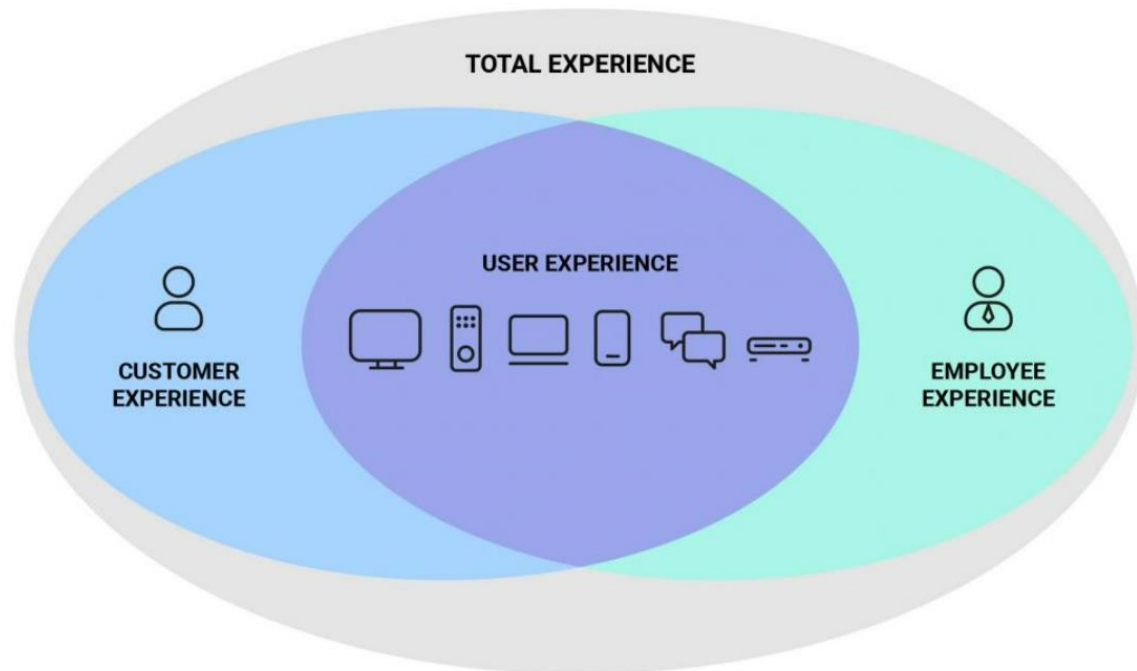
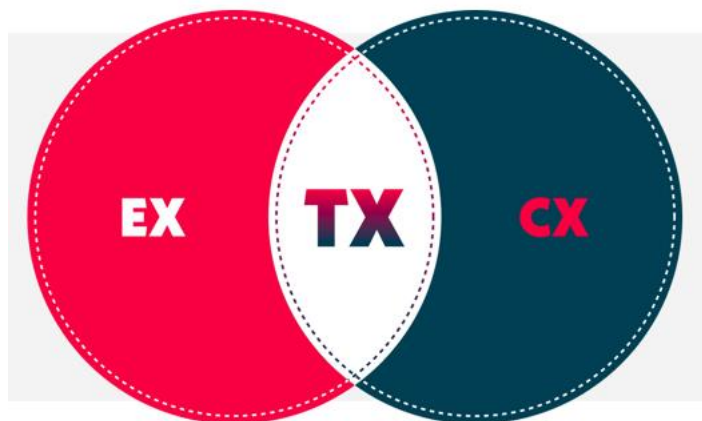
Experiência do usuário (UX): como um usuário interage e se sente em relação a um produto ou experiência, especialmente no mundo digital

Multiexperiência (MX): como uma experiência é aprimorada e entregue simultaneamente em vários dispositivos, modalidades e pontos de contato.

Discutimos os três primeiros em profundidade neste site. Mas para entender tudo o que o TX encapsula, vale a pena dar uma olhada no quarto: MX, ou multiexperiência.



Um pouquinho de tudo isso...



Total Experience

Pesquisa de satisfação:
Por que fazer e o que é?

<https://forms.gle/fjmmsy8u2v22pV1z5>

Pesquisa de satisfação

A pesquisa de satisfação deveria ser algo obrigatório na avaliação da utilização de um sistema, principalmente se conseguir uma avaliação sem a obrigatoriedade de se identificar, então vamos lá.

Sugestões para a base do questionário:

- O produto e ou serviço é o que você esperava?
- O atendimento foi o esperado (atendimento virtual ou pessoa)
- Compraria novamente?
 - Atenção: Não pense ainda na questão: Caso não tenha comprado o porquê?
- Poderia deixar uma sugestão?
 - Essa pergunta é polêmica, mas tem que estar aberto para opiniões.



■ Pesquisa de satisfação, mas o por quê fazer?

São vários fatores que levam as empresas a fazerem a pesquisa de satisfação, para o nosso caso em TI e com foco nos sistemas é poder entender o que o usuário teve de “sentimento e experiência” ao utilizar o sistema.

Mas vamos lá, não fique assustado se uma parte dos clientes devolverem opiniões para grandes mudanças e para a análise das respostas tenha a única certeza que nunca será possível satisfazer todos os clientes, mas buscar a melhoria contínua para ter uma melhor experiência para o usuário com certeza esse será o melhor caminho.

IMPORTANTE

- ✓ Devemos ser assertivos em qual momento aplicar, pois ninguém gosta de responder pesquisas;
- ✓ A amostragem deve ser bem definida e as motivações para que você consiga as respostas também.

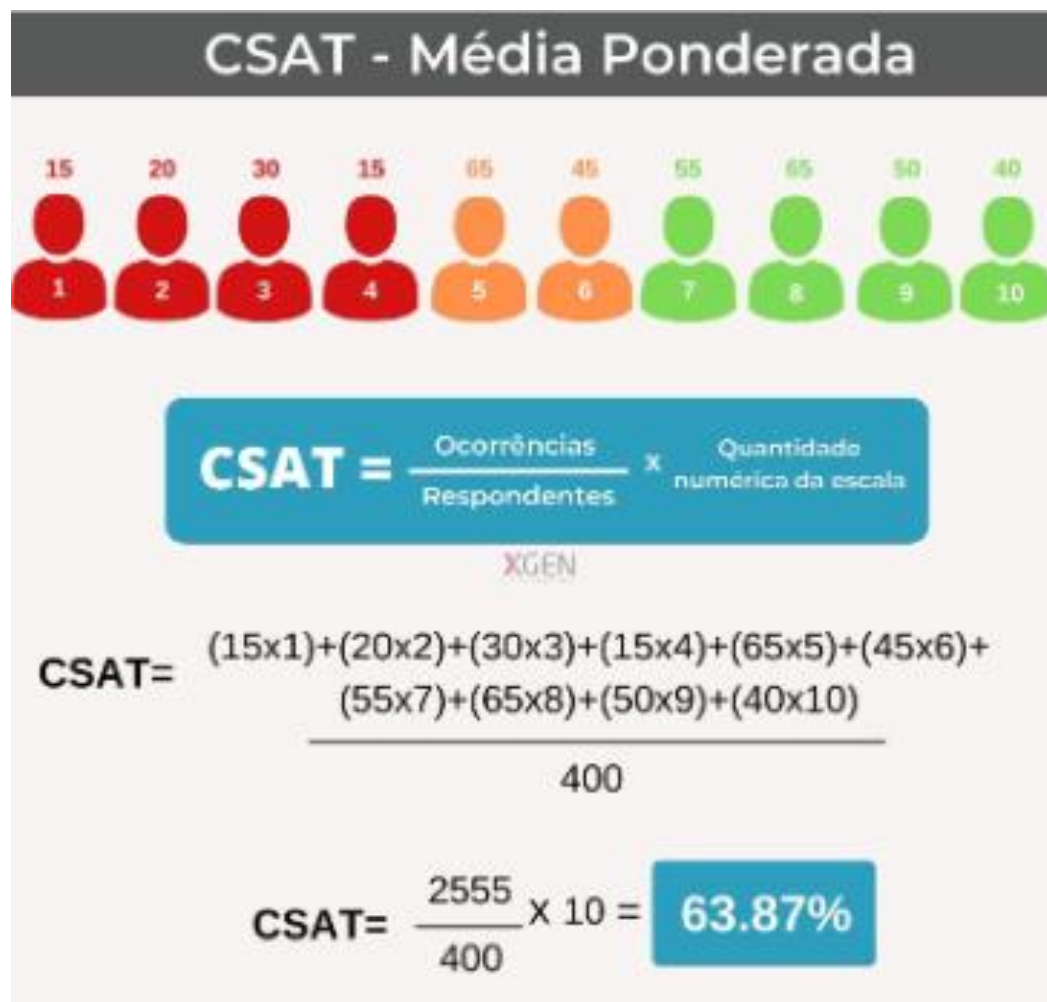
Tipos de pesquisa de satisfação - CSAT

CSAT significa Customer Satisfaction Score

- Aplicado: Experiência situacionais, contato com atendimento, após uma compra.
- Importante: Qual o tipo de interação com o cliente você quer mensurar?

Como você classifica sua última experiência em nossa loja / entrega / pós-venda?	De 1 a 5, qual a nota que você atribui à sua última experiência em nossa loja / entrega / pós-venda?
Muito insatisfeito	1
Insatisfeito	2
Indiferente	3
Satisfeito	4
Muito satisfeito	5

Tipos de pesquisa de satisfação - CSAT



Tipos de pesquisa de satisfação - NPS

NPS significa Net Promoter Score

- Aplicado: Quantos clientes se tornaram entusiastas e poderiam indicar o serviço. (fidelidade e lealdade).

Em resumo pode ser uma avaliação em uma escala de numeração, mas lembre-se o resultado em uma escala de 0 a 10 é esperado que fique acima de 5.

Em uma escala de 0 a 10, como você avalia a facilidade de utilizar esse site?

Escolha uma opção

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Com toda certeza não recomendaria Com toda certeza recomendaria

Tipos de pesquisa de satisfação - NPS

A pergunta definitiva:

De 0 a 10, quanto você nos recomendaria para um amigo ou parente?



$$NPS = \frac{:) PROMOTORES - :(DETRATORES}{QUANTIDADE DE PESQUISADOS} \times 100$$

0 a 6 são considerados clientes Detratores;

7 e 8 são considerados clientes Neutros;

9 e 10 são considerados clientes Promotores.

$$NPS = \%Clientes Promotores - \%Clientes Detratores$$

EXEMPLO

Quantidade de avaliações		%
96	Promotores	80%
15	Neutros	12,5%
9	Detratores	7,5%

NPS = Promotor - Detrator

NPS = 80 - 7,5

NPS = 72,5

Em uma escala de -100 a 100, o método absoluto NPS (Net Promoter Score) considera como "bom" qualquer Pontuação do Promotor Net maior que 0, pois significa que seus promotores superam em número os passivos e detratores.

■ Tipos de pesquisa de satisfação - CES

CES significa Customer Effort Score

É uma maneira que ajuda a medir o esforço dos consumidores em realizar uma ação com uma marca ou serviço.

Usada para detectar o feedback do usuário e mensura a facilidade na interação, e não a satisfação do cliente.

È a terceira métrica de Experiência do Cliente mais popular.

Na escala abaixo, em que 1 é extremamente difícil e 7 extremamente fácil, avalie a facilidade de utilizar esse site?

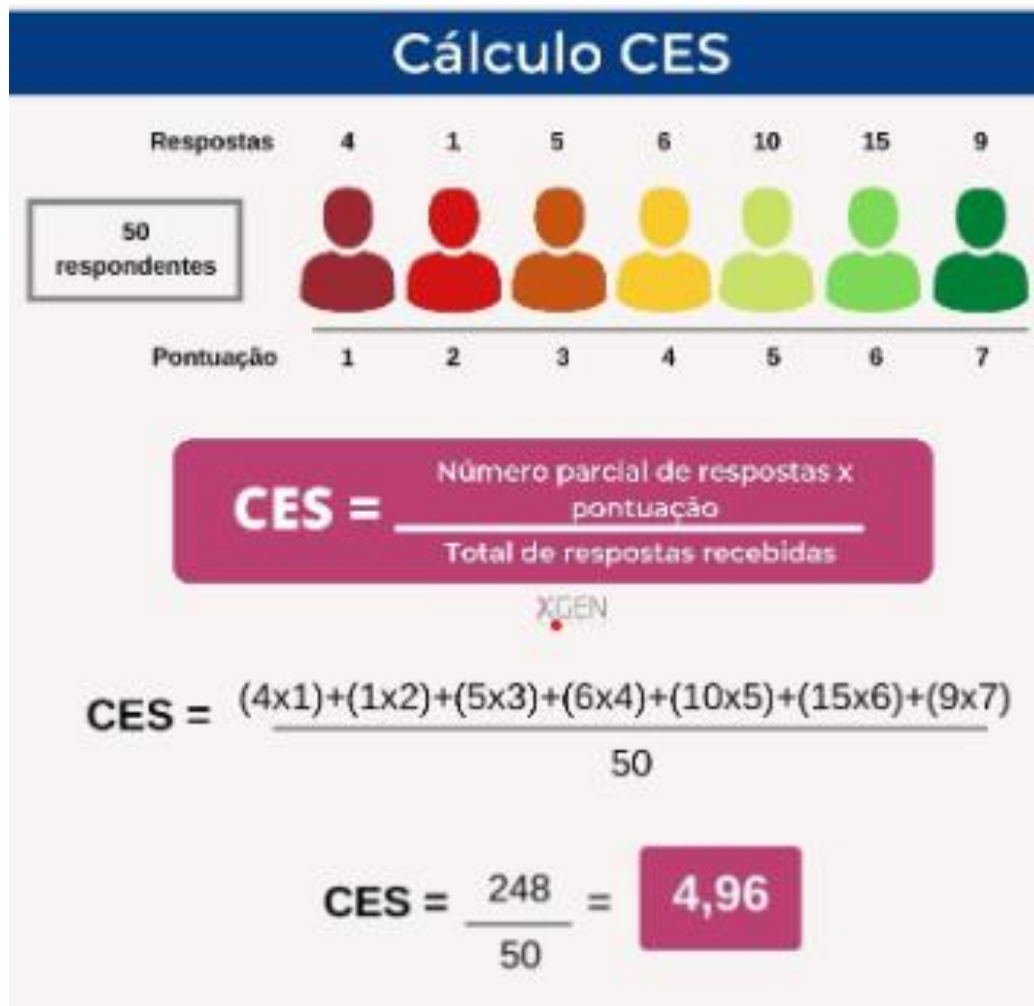


Extremamente difícil

Extremamente fácil

Tipos de pesquisa de satisfação - CES

CES significa Customer Effort Score



Total Experience

Vamos praticar?

