SEGMENTO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Respostas | (n) | (%) |
| DISTRIBUIÇÃO | 314 | 57,2 |
| NSA [nutriçao e saúde animal] | 159 | 29,0 |
| FIDER [tilápia] | 76 | 13,8 |
| **Total** | **549** | **100,0** |

Basic

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de Cliente →**  **Chance de Indicar ↓** | **Operacional  (%)** | **Operacional – CCO (%)** | **Corporativos (%)** | **Global**  **(%)** |
| Detratores | 14,5 | 8,3 | 0,0 | **10,8** |
| Neutros | 50,0 | 44,4 | 16,7 | **44,6** |
| Promotores | 35,5 | 47,2 | 83,3 | **44,6** |
| **Total** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| **NPS** | **21,0** | **38,9** | **83,3** | **33,8** |

Crossed:

P25. Acompanhamento do cliente feito pela EQUIPE TÉCNICA?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respostas** | **(%)** | |
| Muito Insatisfeito | 0,0 | **1,9** |
| Insatisfeito | 1,9 |
| Regular | 5,0 | **5,0** |
| Satisfeito | 40,3 | **64,8** |
| Muito Satisfeito | 24,5 |
| Não sabe/ Não respondeu | 28,3 | **28,3** |
| **Total** | **100,0** | **100,0** |
| **Favorabilidade** | **84,4** | |

Merged 1 – satisfaction question:

P1. Em uma escala de 0 a 10 (onde 0 Jamais indicaria e 10 Certamente indicaria), qual a chance de você indicar a MCASSAB a terceiros?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Notas** | **Q4/2019**  **(%)** | |
| 0 | 1,9 | **5,7** |
| 1 | 0,0 |
| 2 | 0,0 |
| 3 | 0,0 |
| 4 | 1,9 |
| 5 | 0,0 |
| 6 | 1,9 |
| 7 | 15,4 | **30,8** |
| 8 | 15,4 |
| 9 | 30,8 | **63,5** |
| 10 | 32,7 |
| Não sabe/ Não respondeu | 0,0 | **0,0** |
| **Total** | **100,0** | **100,0** |
| **Net Promoter Score (NPS)** | **57,8** | |

Merged 2 – NPS Question: