Avaliação

Agir com o Feedback do cliente

o foco é na melhora do atendimento/serviço ao cliente, sendo a melhora da nota uma consequência direta deste trabalho.

O NPS é uma metodologia feita para que você consiga fechar o ciclo com o cliente. Isso significa entrar em contato com ele sempre após o feedback dado.

Os feedbacks são essenciais para que a empresa saiba o que pode/deve ser melhorado,

Agindo com o Feedback

O cliente nunca deve ficar sem resposta

#### Cliente deve saber que seu feedback é importante

#### Ações devem ser tomadas com base nos feedbacks

 a maioria das soluções vem de baixo para cima, uma vez que os funcionários que tem maior contato com o cliente costumem possuir ideias melhores para resolver o problema.

a pesquisa de satisfação ajuda a entender como os clientes estão recebendo os serviços, podendo

Ao medir a satisfação do cliente, é possível entender os pontos de melhoria e dar feedback para os clientes insatisfeitos. Assim, você aumenta a fidelização do cliente, encontra novas oportunidades e entende os desafios que precisam ser encarados.

* Qualidade do atendimento;
* Disponibilidade de informação;
* Facilidade do uso da plataforma;

## O que é feedback

Basicamente, feedback é um resposta a um estímulo oferecida como uma forma de avaliação. Ela tem objetivo de levar o interlocutor a entender como o seu comportamento foi interpretado ou recebido pelo outro.

A melhor forma que temos de **valorizar os feedbacks que nossos clientes dão** é de fato **buscar a mudança no comportamento do atendimento, nos processos e/ou nos serviços sugeridos,**de forma que consigamos demonstrar na prática que a opinião deles são importantes para nós.

NPS ciclo de feedbacks

O ciclo de feedbacks serve para entender os motivos do cliente em recomendar ou não a sua empresa. É muito importante fazer esse feedback depois do [**Net Promoter Score**](http://avalio.com.br/nps-net-promoter-score-como-usar), e utilizar os dados vindos dele para fazer melhorias nos seus serviços e produtos.

### Fechamento de Loop Externo

O fechamento de loop externo é uma expressão que indica a solução do problema do cliente, em caso de reclamação.

Quando você envia o NPS, está abrindo um loop (ciclo) que precisará ser fechado de acordo com a resposta do cliente.

Para fechar o loop com os detratores, por exemplo, você precisa descobrir os motivos da insatisfação e focar esforços em recuperar a [confiança](https://neilpatel.com/br/blog/como-criar-marca-de-confianca/) desse cliente.

Aqui, vale tudo para se redimir com o cliente e solucionar seu problema de uma vez por todas.

No caso dos neutros, o loop deve ser fechado com uma demonstração de valor, como um tutorial exclusivo, um material rico ou um presente.

Já os promotores merecem a gratidão da empresa, que pode ser demonstrada por meio de recompensas e recursos exclusivos.

## Fechamento do ciclo

Que é quando **atuamos para resolver o problema apresentado pelo cliente**, que geralmente acontece em um segundo contato

Porém, mais importante ainda pegar essas informações e levar adiante o problema apresentado ou a sugestão de melhoria dada, para que esse processo crie credibilidade frente ao cliente e **melhore cada vez mais a nossa empresa**.

Isso significa dizer que não basta ter os números em mãos se não promover as mudanças necessárias para qualificar os resultados.

O próprio criador do método, Fred Reichheld, afirma isso, segundo ele, “o NPS é, em última instância, uma filosofia de negócios, um sistema de práticas operacionais e um compromisso de liderança, e não apenas uma outra forma de mensurar a satisfação de clientes”.

 é possível obter uma média do nível de satisfação dos clientes da empresa. Essa média irá auxiliar a gestão da qualidade na identificação dos problemas e benefícios, e assim encontrar maneiras precisas de obter melhorias.