

Para que uma empresa se desenvolva, além de adquirir clientela e crescer o faturamento, é necessário que ela se preocupe com a satisfação dos clientes, pois diante de várias opções de serviços no mercado, o diferencial é ter uma clientela que acredite e defenda a marca.

Uma metodologia para aferir a essa satisfação e seu grau de fidelidade é a Net Promoter Score (NPS).

Ao final do contato é solicitado ao cliente que avalie o atendimento, bem como o nível de recomendação do serviço. Essa avaliação é realizada por notas.

Após as repostas, as notas (ou clientes) são classificados em 3 grupos distintos: Promotores (nota 9 ou 10), os quais são considerados clientes leais a empresa, que a recomendam para amigos e colegas, Neutros (nota 7 ou 8), clientes satisfeitos, mas não leais, podendo ir para um concorrente ou procurar por uma outra opção e Detratores (nota de 0 a 6), clientes insatisfeitos com o produto ou serviço.

Após a mensuração das notas, por meio operações matemáticas é gerando o índice de NPS, o qual representa o nível de satisfação com a empresa. A métrica pode variar de acordo com o ramo de atuação, mas de modo geral, segue-se a seguinte escala de classificação:

- Excelente – NPS entre 75 e 100
- Muito bom – NPS entre 50 e 74
- Razoável – NPS entre 0 e 49
- Ruim – NPS entre -100 e -1

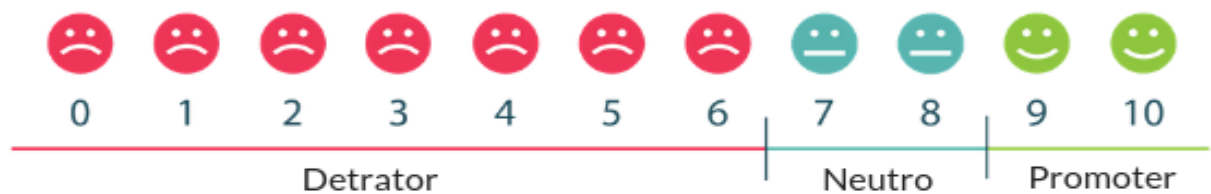
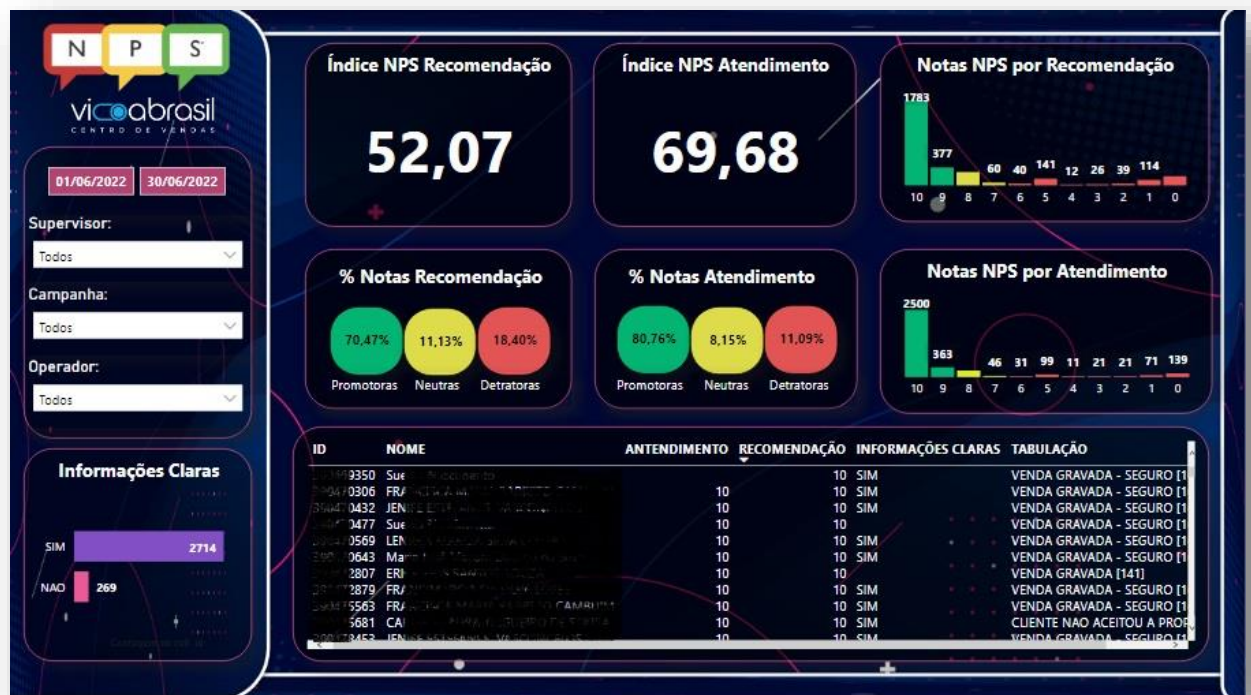
Com a análise das notas, é possível traçar um plano para sanar a insatisfação do público alvo, melhorando o serviço ofertado, visando o crescimento da carteira promotora da empresa.

Sabendo disso, foi criado o dashboard abaixo com objetivo de estudar as notas recebidas durante a ligação e o grau de contentamento dos clientes, visando aprimorar os produtos, serviços e atendimentos oferecidos, aumentando as chances de retenção.

O relatório BI apresenta os índices de NPS de recomendação e atendimento, fornecendo percentual de cada grupo de notas, bem como a quantidade de respostas por notas. Também traz a representação sobre a clareza de informações passadas.

Ainda, no dashboard é possível visualizar de forma detalhada as notas de cada vendedor, podendo ser aplicado filtros de data, supervisor, campanha e operador.

Obs: Para proteger o sigilo e a segurança dos dados, algumas informações foram ocultadas.



$$\text{😊 \%} - \text{😞 \%} = \text{NPS}$$