



Net Promoter Score Dashboard

Análise dos resultados de Pesquisa de Satisfação de Clientes.
Data da pesquisa: agosto/2021

[VISUALIZAR ANÁLISE](#)



@databinteligencia



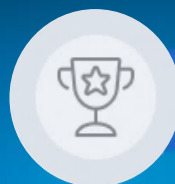
Net Promoter Score

“Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria a nossa empresa para um amigo?”

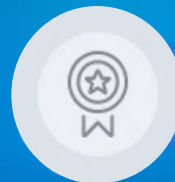


$$\text{NPS} = \% \text{ CLIENTES PROMOTORES} - \% \text{ CLIENTES DETRATORES}$$

Zonas de classificação NPS



Zona de Excelência: 75 a 100



Zona de Qualidade: 50 a 74



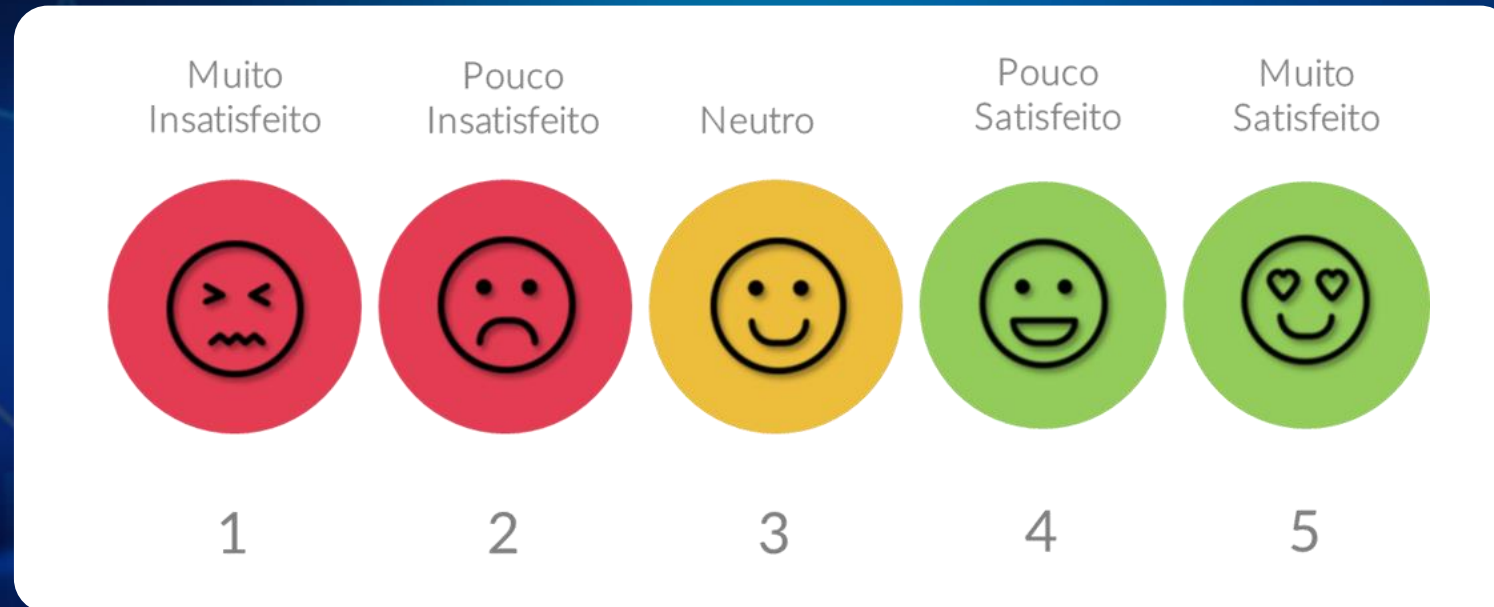
Aperfeiçoamento: 0 a 49



Zona Crítica: -100 a -1

CSAT (Customer Satisfaction Score)

“Qual o seu nível de satisfação com relação ao tema X?”



Aqui as respostas dos clientes podem variar de 1-5 e o objetivo é **mensurar o nível de satisfação de forma mais específica**, acerca de algum tema



Equipe de atendimento, Confiabilidade e segurança, Variedade produtos/serviços, Resolução de problemas, Experiência no site, Experiência no APP, Inovação...

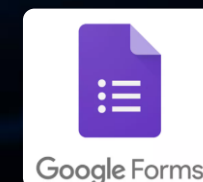
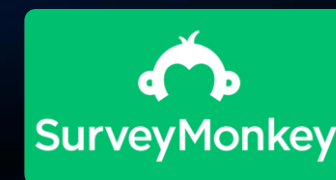
Para quais áreas esse dashboard pode ser replicado?

- ▶ Área da saúde (hospitais, convênios médicos, laboratórios)
- ▶ Setor financeiro (bancos, escritórios de investimentos, fintechs)
- ▶ Operadoras de telefone, TV e internet
- ▶ Instituições de ensino (faculdades, empresas de treinamentos)
- ▶ Prestadores de serviço em geral (consultorias, atendimentos)
- ▶ Concessionárias, Lojas, Supermercados

...

Toda e qualquer área que tenha dados!

Você pode criar uma pesquisa de satisfação de forma gratuita, existem várias **plataformas** disponíveis no mercado! ↗



The background is a dark blue gradient with faint, stylized financial charts, including a line graph and a bar chart. On the right side, a hand in a white sleeve with black stripes holds a yellow pen, pointing towards the text.

Vamos à prática?
