




Feedback Clientes



	<h1>FeedBack Clientes</h1>	Doc. Nº. 02-PETR
		Página 2 de 4
		Versão: 001

Descrição do projeto

Resumo do Projeto

Uma das principais dificuldades enfrentadas pelas organizações hoje em dia é a falta de feedback ou a ineficiência do mesmo e como resultado, vemos ferramentas obsoletas, recursos desperdiçados e pessoas insatisfeitas com a qualidade do serviço;

O projeto consiste na melhoria da comunicação entre empresa /clientes, buscando do mesmo uma opinião sobre os atendimentos prestados em sua residência e/ou empresa desde sua instalação ate a manutenção dos serviços prestados.

Visão Geral do Projeto

Estreitar o relacionamento cliente-empresa garantindo assim o aprimoramento de nossos serviços, gerando maior conforto e segurança aos usuários.


Objetivo do projeto

Medir a satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados, a fim de garantir o aprimoramento tanto do atendimento quando no comportamento dos técnicos, por meio de uma avaliação feita via telefone.

Objetivo geral e específico

Melhorar a qualidade do serviço prestado seja instalação ou visita técnica para manutenção do link. Os usuários por meio de uma avaliação irão pontuar de zero a dez a qualidade do atendimento feito em sua residência, para que possam avaliar os erros cometidos e os acertos, no intuito de estruturar melhor a comunicação entre empresa-cliente. Solicitar esse retorno fará com que sua empresa aprimore cada vez mais esse canal de comunicação que é tão importante para um bom desempenho profissional.

Data:	Elaborado por:
23/02/2016	Lorrainy da Silva Gonçalves

	FeedBack Clientes	Doc. Nº. 02-PETR
		Página 3 de 4
		Versão: 001

Metodologia:

A proposta desta ação é avaliar o serviço prestado por meio de ligação telefônica, tal procedimento seria feito com base em um pequeno roteiro com algumas perguntas do atendimento e do profissional que o realizou. Esse roteiro será dividido conforme o serviço prestado.

Peso das questões:

Questão 1	3
Questão 2	2
Questão 3	3
Questão 4	2

Script para clientes de ativação de link:


Esse questionário foi elaborado mediante as questões que foram consideradas mais importantes.

Introdução: “Sr Fulano, sou xx da ebr e estou ligando para obter informações sobre o atendimento realizado no dia X hora Y, o Sr poderia me atender no momento? Gostaria de saber a sua opinião, peço que responda a avaliação com nota entre 0 a 10, considerando 0 como muito insatisfeito e 10 como totalmente satisfeito.”

1. O horário de chegada do técnico foi dentro do previamente combinado?
2. A instalação dos equipamentos e passagem do cabeamento foi feita de forma organizada, no local desejado?
3. No geral qual nota você daria para esse atendimento?
4. Há algum comentário sobre sua experiência ou sugestões sobre como podemos melhorar?

“Obrigado pelas informações, estaremos anexando junto ao seu chamado a fim de melhorar nosso atendimento, Ebr agradece bom dia/boa tarde”.

Data:	Elaborado por:
23/02/2016	Lorrainy da Silva Gonçalves

	<h1>FeedBack Clientes</h1>	Doc. Nº. 02-PETR
		Página 4 de 4
		Versão: 001

Script para clientes de manutenção no link:

Introdução: “Sr Fulano, sou xx da ebr e estou ligando para obter informações sobre o atendimento realizado no dia X hora Y, o Sr poderia me atender no momento? Gostaria de saber a sua opinião, peço que responda a avaliação com nota entre 0 a 10, considerando 0 como muito insatisfeito e 10 como totalmente satisfeito.”

1. Durante o atendimento o técnico mostrou comprometimento em resolver seu problema, e deixou claro o que foi feito para normalizar o acesso?
2. O horário de chegada do técnico foi dentro do previamente combinado?
3. No geral qual nota você daria para esse atendimento?
4. Há algum comentário sobre sua experiência ou sugestões sobre como podemos melhorar?

“Obrigado pelas informações, estaremos anexando junto ao seu chamado a fim de melhorar nosso atendimento, Ebr agradece bom dia/boa tarde”.

Cenário

Após a entrega da Ordem de serviço por parte dos técnicos, o responsável de cada setor retornará para o cliente e seguirá o script como descrito acima. As informações coletas serão inseridas no chamado aberto no sistema INTEGRATOR, e servirão como fechamento para o mesmo.

Em primeiro momento não será para quantificar o índice de satisfação, nesse momento seria apenas para termos ciência da opinião dos clientes quanto aos nossos serviços prestados, a fim de propor melhorias nos atendimentos com base na real necessidade do cliente.

Data:	Elaborado por:
23/02/2016	Lorrainy da Silva Gonçalves