Aluno: Marcelo Augusto

FAP – Softex

Uma empresa de delivery de alimentos utiliza a pesquisa Net Promoter Score (NPS) para avaliar o nível de satisfação dos clientes em relação aos seus serviços. Assim, ela pode identificar a opinião do seu público e descobrir se eles recomendariam a sua marca para amigos.

Essas informações são úteis para o desenvolvimento de estratégias e a fidelização de clientes, porém, a maioria dos usuários não responde o questionário, o que afeta o planejamento da empresa.

Como você poderia identificar as causas e consequências desse problema

Resposta:

O Cliente deve saber que seu feedback é importante e ao pedir para que ele responda, devemos avisá-lo antes para garantir que ele saiba o poder que o feedback dele tem. Além disso, podemos avisá-los das melhorias feitas com base nas suas respostas.