



Benchmarking Avaliação do Feedback



DEZEMBRO 2023



PESQUISA E
EXPERIMENTAÇÃO

CAD



BENCHMARKING AVALIAÇÃO DO FEEDBACK

Estudo

Existem várias formas de avaliar o contentamento dos clientes.

Algumas delas incluem:

NPS

Net Promoter Score

Esta métrica avalia a probabilidade de um cliente recomendar uma empresa a outras pessoas.

CES

Customer Effort Score

Esta métrica avalia o quanto de esforço um cliente teve que fazer para resolver seu problema.

ServQual

Este é um modelo de pesquisa que avalia a qualidade do serviço percebida pelo cliente.

CSAT

Customer Satisfaction Score

Esta métrica pede aos clientes que classifiquem sua satisfação com um produto, serviço ou experiência em uma escala de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

Escala Likert

Esta é uma escala frequentemente usada em pesquisas para medir atitudes ou opiniões. Os participantes são solicitados a expressar o quanto concordam ou discordam de uma afirmação em uma escala de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).

IQ

Índice de Qualidade

No contexto do Google Ads, o Índice de Qualidade é uma avaliação do Google, com uma nota de 1 a 5, que avalia a qualidade das suas palavras-chave, anúncios e páginas de destino.

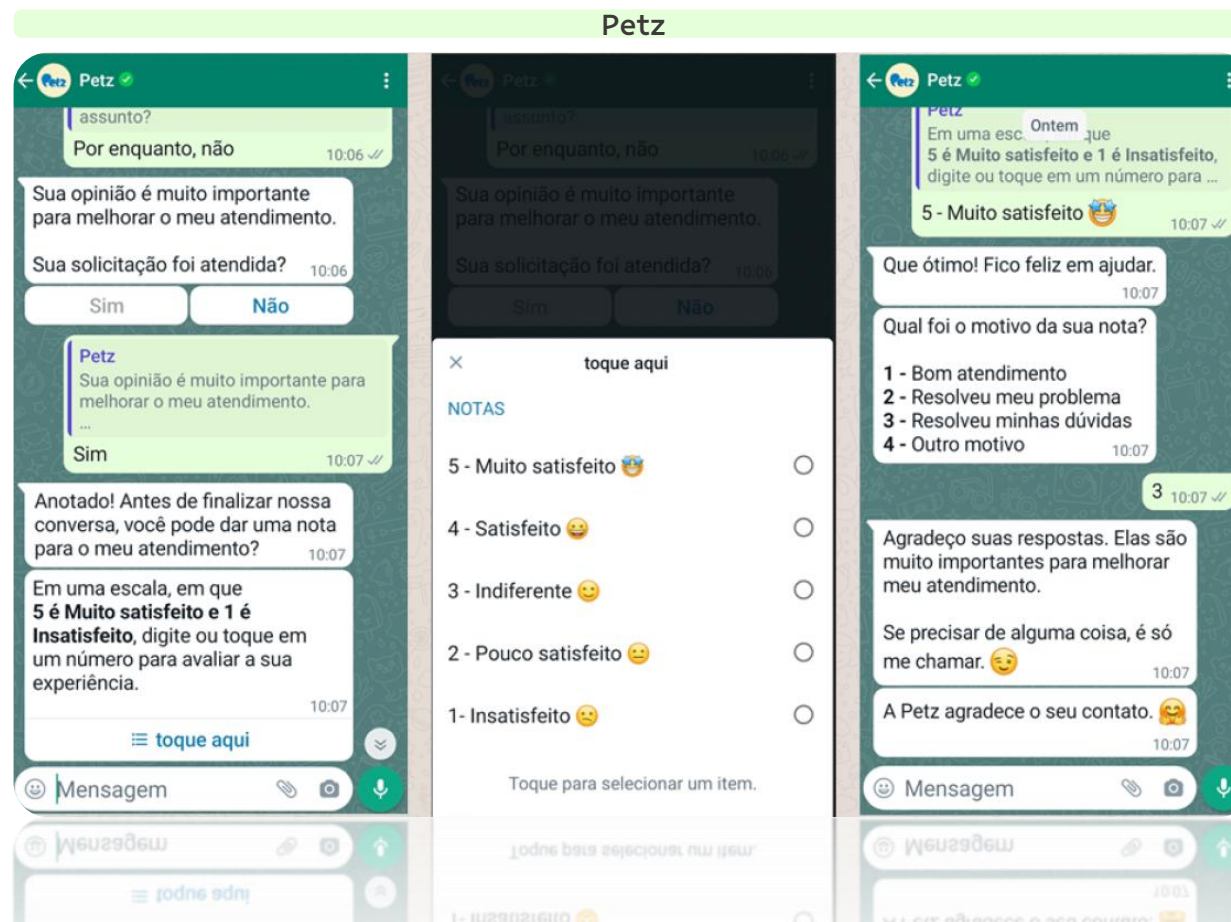
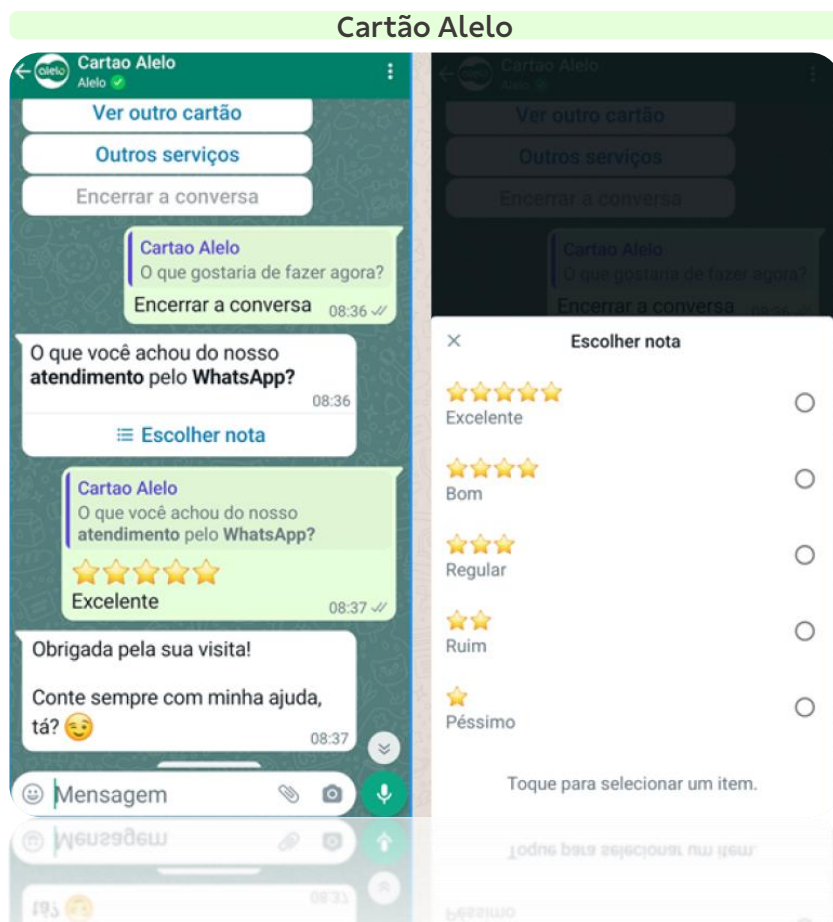
Essas métricas oferecem uma maneira quantitativa de avaliar sentimentos e opiniões que são fundamentalmente subjetivos, permitindo que as empresas identifiquem áreas que precisam ser melhoradas e acompanhem as mudanças ao longo do tempo.



BENCHMARKING AVALIAÇÃO DO FEEDBACK

CSAT

Formas de avaliação utilizando CSAT com lista e detalhe do motivo

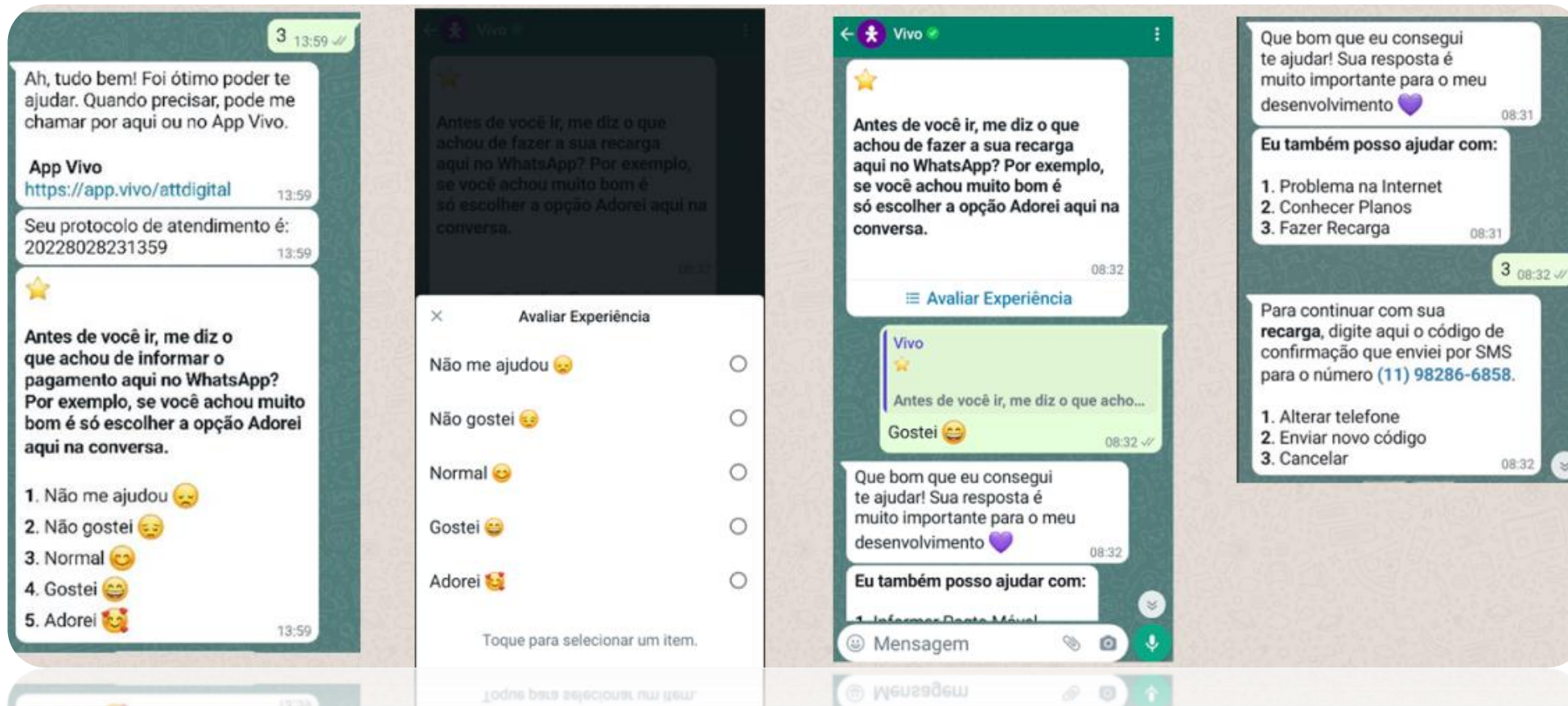


BENCHMARKING AVALIAÇÃO DO FEEDBACK

CSAT

Formas de avaliação utilizando CSAT com lista e induzindo ao próximo serviço.

Vivo



BENCHMARKING AVALIAÇÃO DO FEEDBACK

CSAT

Formas de avaliação utilizando CSAT com botões e opção de detalhamento.

Dell

The first screenshot shows a message from Dell no Brasil asking for feedback on a quiz. The second screenshot shows a rating of 5 and a response to a question about difficulty. The third screenshot shows a selection of an objective and a final thank you message.

WhatsApp chat with Dell no Brasil. The chat history shows a message from Dell no Brasil asking for feedback on a quiz. The user responds with a rating of 5 and a response to a question about difficulty. The chat also shows a selection of an objective and a final thank you message.

Dell

The screenshot shows a message from Dengo Chocolates asking for feedback on a service. The user selects 'Fiquei satisfeito(a)' and provides a final response.

WhatsApp chat with Dengo Chocolates. The chat history shows a message from Dengo Chocolates asking for feedback on a service. The user selects 'Fiquei satisfeito(a)' and provides a final response.

BENCHMARKING AVALIAÇÃO DO FEEDBACK

CSAT

Formas de avaliação utilizando CSAT com opção de detalhamento

Bemol

Lojas Bemol

Como você avalia o atendimento que acabou de ter?

5 - ★★★★★

4 - ★★★★☆

3 - ★★★☆☆

2 - ★★☆☆☆

1 - ★☆☆☆☆

15:54

3 15:54 ✓✓

Uma pena saber que sua experiência não foi tão boa assim. 😞 15:54

Sua necessidade foi atendida? 15:54

Sim Não

Lojas Bemol
Sua necessidade foi atendida?

Não 15:54 ✓✓

Para que possamos melhorar, escreva em uma única mensagem o que aconteceu. 15:54

Disponibilizar um catálogo ac

Mensagem

Uber

Viagens Mercadorias

Avaliar ou dar extra

Selecione um ou mais motivos

Escolha até 5 motivos

Usou celular ao volante

Embarque inadequado

Ignorou meus pedidos

Recusou ir até o destino

Motorista errado

Outros problemas >

Adicionar valor extra para

Gilvan

O preço da viagem foi R\$ 29,90

Enviar

Enviar

O preço da viagem foi R\$ 29,90

Gilvan

BENCHMARKING AVALIAÇÃO DO FEEDBACK

FINANCEIROS

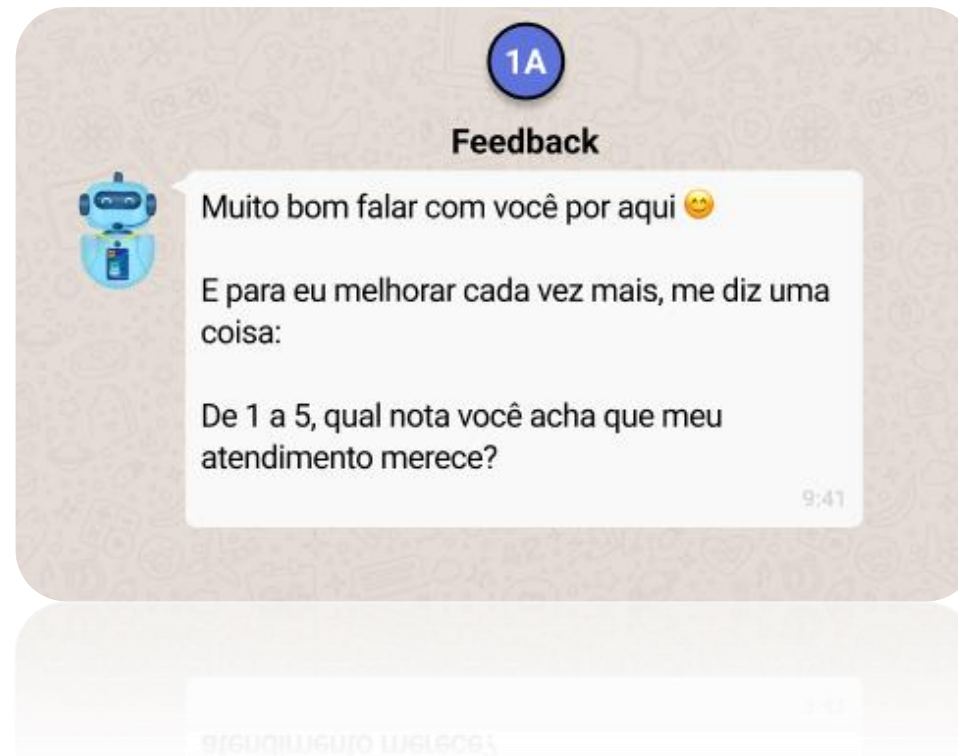
Alguns chatbots que não pedem avaliação no final da jornada



B E N C H M A R K I N G A V A L I A Ç Ã O D O F E E D B A C K

Benchmark Interno

WhatsApp BB em 12/12/2023



Opção de **Experimento**

Pontos de melhoria:

- ✓ **Detalhar a escala de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito)**
- ✓ **Destacar os números**
- ✓ **Colocar stickers para estimular o engajamento para avaliar**





Renata Ferreira Lopes | Pesquisadora