



UFCD [0731] – Análise da satisfação dos clientes		
Início: 18/10/2019	Final: 13/11/2019	Duração: 25 horas
Formando: Rui Nunes		Formador: Isabel Michel
Principais objetivos: <ul style="list-style-type: none">• Identificar e aplicar as metodologias de avaliação da satisfação dos clientes.		

Reflexão

No desenrolar desta UFCD a estratégia usada para atingir o objetivo, dividiu-se em duas fases distintas: uma primeira onde houve uma exposição dos conceitos teóricos acerca do MFA (análise do feedback do mercado) e uma segunda onde podemos colocar todos os conceitos aprendidos em prática, desde a preparação e planeamento do inquérito até a posterior análise dos resultados, redigindo o respetivo relatório.

Sendo o cliente a razão de ser de uma organização, faz todo o sentido que a opinião deste seja ouvida e considerada em termos da estratégia da empresa. O saber como o nosso produto/serviço está cotado no mercado, quais os pontos a melhorar e quais as direções a tomar são todos eles, aspetos em que a opinião do cliente conta muito.

Para além disso, os métodos como auscultamos e abordamos os clientes têm de ser, igualmente, muito bem escolhidos e ponderados para podermos obter o que realmente é pretendido, quando realizamos uma ação deste tipo. Todos estes aspetos foram muito bem trabalhados através do trabalho prático, o que, com certeza, me deixa bem mais confiante, caso tenha que fazer algum tipo de inquérito ao cliente no meu futuro profissional.

Como evidência, apresento todo o trabalho desenvolvido durante a UFCD, desde o relatório final de análise do inquérito, até ao próprio inquérito, já que fica, assim, demonstrado a aquisição e aplicação do conhecimento adquirido neste módulo.

Formando: Rui Nunes



INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL DE ÉVORA

Evidências

[Relatório da satisfação do cliente](#)



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu



GOVERNO DE
PORTUGAL