

## **Apêndice 1 – Questionário aos profissionais da instituição financeira**

Olá, desde já agradeço o apoio! Sua participação é extremamente importante para a realização deste trabalho!

Este questionário é parte de uma pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Digital Business - MBA USP/Esalq, sob a orientação do Prof. André Silva de Carvalho.

Objetivo: coletar dados que auxiliarão no estudo de caso sobre a descrição do modelo de *persona* no relacionamento com clientes produtores rurais atendidos pela instituição.

Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos. Será mantido o seu anonimato e o da sua empresa.

Conhecida como *persona* ou “buyer” *persona*, a caracterização do cliente ideal é uma ferramenta muito importante para o processo de reconhecimento dos comportamentos dos clientes, pois visa otimizar, segmentar e definir o público-alvo, suas atividades e gostos. Alcançar este público de maneira assertiva e eficiente constitui-se um desafio para muitas empresas.

Vamos às questões?

- 1 - Trabalha em que cidade/estado?
- 2 - Qual a sua identidade de gênero?
- 3 – Qual a sua idade?
- 4 – Qual sua escolaridade/formação? Possui alguma especialidade?
- 5 – Qual seu cargo?
- 6 – Conhece o método *persona* no atendimento ao cliente? (Caso a resposta seja “sim”, seguir para a questão 7. Caso a resposta seja “não”, partir para as perguntas alternativas A e B ao final deste questionário)
- 7 - Utiliza facilmente a ferramenta ou sente dificuldades?
- 8 – Você percebeu uma melhora na identificação do seu cliente alvo?
- 9 - Quanto ao NPS, você identificou uma melhora na satisfação do cliente em relação ao atendimento prestado com o apoio da ferramenta?
- 10 – Percebeu aumento nas vendas? Houve uma melhora na sua produtividade com o uso da ferramenta?
- 11 - Consegue perceber alteração no número de clientes que deixaram de tomar crédito na sua agência?
- 12 – Acha que com o “buyer” *persona* você consegue ser mais assertivo nas abordagens?
- 13 - Consegue mensurar o percentual de fechamento das vendas?

14 - Há algum ponto que você acha que precisa melhorar no processo de atendimento via modelo *persona*?

A - O que você entende que seja a ferramenta *persona*? Qual a sua utilidade?

B - Há algum ponto que você acha que precisa melhorar na ferramenta *persona*?

Agradeço a sua participação!