**APÊNDICE A – 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.

Perguntas:

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?

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?

Agradeço a sua participação!