|  |  |
| --- | --- |
|  | **Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1748 cg. 1601 - São Paulo/SP**  Tel: (011) 2645- 0424  www.h2rpesquisas.com.br |

|  |
| --- |
| **PÚBLICO-ALVO: COMERCIAL E MARKETING** |

Esta pesquisa está sendo realizada com o objetivo de ouvir sua avaliação sobre a área comercial.

Sua avaliação será compartilhada com a Papirus, em sua constante melhoria dos serviços prestados.

Sua colaboração é fundamental para a qualidade dos resultados.

Esta pesquisa terá duração de aproximadamente 3 minutos.

Podemos contar com a sua colaboração e com o compartilhamento de suas informações?

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | Sim |
| **2** | Não **ENCERRAR** |

|  |
| --- |
| **Empresa:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Nome do entrevistado(a):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **E-mail:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

1. Como você classifica sua empresa? **(RU)**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | Gráfico |
| **2** | Distribuidor |
| **3** | Convertedor |
| **98** | Outro. Qual? |

1. Quais segmentos você atende? **(RM)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | Alimentos frigorificados | **14** | Distribuição |
| **2** | Alimentos secos | **15** | Eletroeletrônicos / Eletrodomésticos |
| **3** | Artigos festa | **16** | Embalagens |
| **4** | Automobilístico | **17** | Embalagens de alimentos |
| **5** | Brinquedos | **18** | Farmacêutico |
| **6** | Cadernos | **19** | Higiene e limpeza |
| **7** | Caixas de fósforo | **20** | Pastas |
| **8** | Calçados | **21** | Potes/ bandejas/ copos |
| **9** | Cartelas promocionais | **22** | Promocional |
| **10** | Congelados | **23** | Sacolas |
| **11** | Cosméticos | **24** | Tags |
| **12** | Didático / Editorial | **25** | Têxtil (Vestuário) |
| **13** | Displays | **98** | Outro. Qual? |

1. Qual(is) o(s) motivo(s) para entrar em contato com a Papirus? **(RM)**

**PROGRAMAÇÃO: RODIZIAR**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | Negociação e Assuntos comerciais |
| **2** | Informações / Acompanhamento sobre faturamento, carregamento e entrega |
| **3** | Informações / Acompanhamento da carteira do cliente |
| **4** | Desenvolvimento de novo Projeto / Produto |
| **5** | Solicitação de amostra de papel cartão |
| **6** | Solicitação de Treinamento e a Visita de Fábrica |
| **7** | Dúvidas / Solicitações sobre especificações de uso de produtos |
| **8** | Divergência comercial |
| **9** | Problemas de qualidade com o produto |
| **98** | Outro. Qual? |

1. Numa escala de 0 a 10, como você avalia o TIME PAPIRUS em relação às seguintes afirmações? **(RU)**

**PROGRAMAÇÃO: RODIZIAR**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | Houve retorno sobre o andamento da solicitação / informações no prazo prometido (em tempo hábil) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| **2** | Os gestores de conta estão presentes e disponíveis com regularidade | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| **3** | Houve facilidade para acessar a equipe | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| **4** | Os funcionários compreenderam e demonstraram interesse em resolver o problema | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| **5** | Senti segurança com as informações recebidas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| **6** | Fui tratado com gentileza | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| **7** | A equipe de vendas foi proativa: antecipa as necessidades do cliente | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

1. Todas as suas necessidades foram atendidas? **(RU)**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | Sim |
| **2** | Não |

**(APENAS COD. 2 NA 5)**

* 1. A equipe apresentou outras alternativas? **(RU)**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | Sim |
| **2** | Não |

1. Se quiser, deixe um comentário **(ABERTA)**

|  |
| --- |
|  |

**Agradeça a participação e encerre!**

**USO INTERNO H2R**

**CRITERIOS PARA PARTICIPAR DA PESQUISA MENSAL: CLIENTES ATENDIDOS NO MÊS ANTERIOR**

**CRITERIOS PARA ANÁLISE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **A** | REGUA DE AVALIAÇÃO | NADA | | POUCO | | | MÉDIO | | BOM | | EXCELENTE | |
| **1** | QUESTÃO X | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |