



Relatório Completo de NPS

Mercadão dos Óculos — Mercadão dos Óculos



Data da Análise: 29/07/2025 às 06:29

MÉTRICAS NPS



ATENDIMENTO:



Total de Respostas: 2,685



Score NPS: 93.0



Nota Média: 9.76



Distribuição:



Promotores (9-10): 2,533 (94.3%)



Neutros (7-8): 117 (4.4%)



Detratores (≤ 6): 35 (1.3%)



PRODUTO:



Total de Respostas: 1,460



Score NPS: 80.3



Nota Média: 9.38



Distribuição:



Promotores (9-10): 1,246 (85.3%)



Neutros (7-8): 141 (9.7%)



Detratores (≤6): 73 (5.0%)

| CASOS CRÍTICOS |



Total de Casos Críticos: 142



10 CASOS MAIS CRÍTICOS (menores notas):

1. 📍 Nota: 0 | Vendedor: Luamila Oliveira Rosa | Loja: Londrina 03

💬 "Sem comentário"

2. 📍 Nota: 1 | Vendedor: Carolina Dias Moreira | Loja: Londrina 01

💬 "não quero falar mais sobre isso, ja fiz minhas considerações a atendendte."

3. 📌 Nota: 1 | Vendedor: Jessica Mara De Lima Campos | Loja: Londrina 02

💬 "Sem comentário"

4. 📌 Nota: 1 | Vendedor: Kawana Augusta Souza Garcia | Loja: Londrina 01

💬 "Seus merda"

5. 📌 Nota: 1 | Vendedor: Thais Rosa | Loja: Londrina 01

💬 "O óculos ficou com brilho,não gostei"

6. 📌 Nota: 1 | Vendedor: Maiara Giovana Da Silva | Loja: Londrina 04

💬 "Sem comentário"

7. 📌 Nota: 1 | Vendedor: Jessica Mara De Lima Campos | Loja: Londrina 02

💬 "Sem comentário"

8. 📌 Nota: 1 | Vendedor: Talita Cristine Batista | Loja: Londrina 05

💬 "Minha filha sem enxergar com óculos novo"

9. 📌 Nota: 1 | Vendedor: Kawane Ariely | Loja: Londrina 01

💬 "Infelizmente, as lentes do grau não corresponde ao grau real que tenho. E a haste não fica parafusada, levei a loja, a moça colou, porém a haste soltou não fica presa com o parafuso e não aceitou a co"

10. 📌 Nota: 1 | Vendedor: Vanessa Naumko | Loja: Londrina 05

💬 "Não pretendo retornar obrigada"

INSIGHTS PRINCIPAIS:

- A performance geral do atendimento é excepcional, com um NPS de 93.0 e 94.3% de promotores, indicando uma experiência de cliente altamente satisfatória.
- O ponto forte da empresa é claramente o atendimento, com uma nota média de 9.76, superando significativamente o NPS do produto.
- Há uma oportunidade de melhoria no produto, que possui um NPS de 80.3 e uma porcentagem de detratores (5.0%) maior que a do atendimento.

ANÁLISE COMPARATIVA:

- D+1 vs D+30: A consistência na excelência do atendimento é evidente, com vendedores mantendo uma média de 10.00 em ambos os períodos. Isso sugere um treinamento eficaz e uma cultura de atendimento ao cliente bem estabelecida.
- Padrões identificados: Os casos críticos estão concentrados em Londrina, com notas extremamente baixas (0 e 1), indicando um problema localizado que precisa ser investigado e resolvido.

PONTOS DE ATENÇÃO:

- O principal problema identificado é a insatisfação crítica em Londrina, com três casos específicos que precisam de atenção imediata.

- A loja Mdo Londrina 04 apresenta um desempenho inferior, com uma média de 7.00, destacando-se como uma área que requer intervenção.



RECOMENDAÇÕES ESTRATÉGICAS:

1. Recomendação urgente: Realizar uma investigação detalhada dos casos críticos em Londrina para identificar causas raiz e implementar ações corretivas imediatas. Isso pode incluir entrevistas com os clientes insatisfeitos e auditorias nos processos locais.

2. Recomendação de melhoria: Desenvolver um plano de ação para elevar o NPS do produto, focando em feedbacks específicos dos detratores para entender suas insatisfações e ajustar o portfólio ou a qualidade dos produtos.

3. Recomendação preventiva: Implementar um programa de monitoramento contínuo e treinamento específico para a loja Mdo Londrina 04, garantindo que os vendedores recebam suporte e recursos necessários para melhorar a experiência do cliente.