

E-BOOK: PESQUISA DE  
SATISFAÇÃO DO CLIENTE.

**Um bom representante  
comercial fala bem**

**E ouve  
melhor ainda.**

# INTRODUÇÃO

**Receber feedback dos seus clientes é indispensável para quem deseja decolar na carreira.** Pesquisas de satisfação são ferramentas fundamentais para fidelizar clientes, reavaliar hábitos e definir novos caminhos.

Mas nada de complicar: as pesquisas devem ser simples e objetivas. O formato, o que melhor lhe servir: via telefone, formulário impresso, digital, em plataformas como o Google Forms, enfim. Da maneira que preferir.

O importante é dedicar tempo a isso. Compreender seus clientes é a chave para o sucesso!



# 1. ESQUEÇA DOS MITOS

**“É só para grandes empresas”**

**“Eu já sei o que o meu cliente quer”**

**“O cliente não gosta de responder pesquisa de satisfação”**

Se você chegou até aqui com dúvidas se deve ou não realizar pesquisas de satisfação com seus clientes, elas acabaram. Não importa o tamanho ou o setor da empresa. Muito menos o número de clientes ou de produtos oferecidos.



## 2. COMO FAZER?

Existem várias maneiras de realizar pesquisas de satisfação, e o modelo final vai depender do perfil da maioria dos seus clientes e da preferência, já que terá que coletar os dados e analisá-los. O mais importante é investir tempo para montar uma efetiva pesquisa e obter bons resultados. São possibilidades:



PESQUISAS  
VIA  
TELEFONE;



FORMULÁRIOS  
IMPRESSOS;



FORMULÁRIOS  
DIGITAIS  
(GOOGLE  
FORMS, ETC).

Com as novas tecnologias, as possibilidades se multiplicaram. **Utilizar múltiplas plataformas aumenta o alcance da sua pesquisa.**

# 3. TIPOS DE PERGUNTAS

Parece lógico, e é. Pergunte o que você quer saber. Se a pesquisa for sobre um produto ou serviço específico, instigue o cliente a chegar ao detalhe desejado.

- Como você avalia o atendimento da empresa?
- As informações foram passadas com clareza?
- Qual seu grau de satisfação com o produto/serviço?
- A equipe de atendimento conseguiu resolver seu problema de forma adequada?



# 4. O QUE EVITAR?

---



- Perguntas muito amplas. Vá direto ao ponto.



- Montar questionários muito grandes. Essa não será sua única pesquisa. Uma boa média é de 5 perguntas.



- Oferecer apenas duas opções de resposta (sim/não, sempre/nunca).



# 5. DICAS GERAIS

---



## Dica #1

Utilize a mesma escala de satisfação em todas as perguntas do questionário.

## Dica #2

Procure fazer poucas perguntas e as faça de maneira objetiva.



## Dica #3

Seja sincero(a). Informe, antecipadamente, quanto tempo é necessário para responder à pesquisa.

## Dica #4

Faça pesquisas com frequência.



## Dica #5

Utilize os resultados em seu favor.

# 6. MODELO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

Olá! Queremos saber o que você está achando da nossa loja e como podemos melhorar.  
**É bem rapidinho e as informações são muito valiosas pra gente!**

**Seu e-mail:**

**O QUE VOCÊ ACHA DA QUALIDADE DOS NOSSOS PRODUTOS?**

Muito ruim     Ruim     Mediana     Boa     Muito boa

**O QUE VOCÊ ACHA DA QUALIDADE DO NOSSO ATENDIMENTO?**

Muito ruim     Ruim     Mediana     Boa     Muito boa

**EM UMA ESCALA DE 0 A 10, QUAIS SÃO AS CHANCES DE VOCÊ RECOMENDAR A NOSSA LOJA A UM AMIGO?**

Nada provável     1     2     3     4     5     6     7     8     9     10    Muito provável

**SE A SUA RESPOSTA À PERGUNTA ANTERIOR NÃO FOI "10", O QUE VOCÊ ACREDITA QUE DEVEMOS MELHORAR PARA CHEGAR A ESSA NOTA?**

**O QUE VOCÊ ACREDITA QUE ESTAMOS FAZENDO BEM E DEVEMOS CONTINUAR?**

**SE ABRIRMOS UMA LOJA VIRTUAL COM ENTREGA NA SUA CASA, VOCÊ TERIA INTERESSE NESSE MODELO DE COMPRA?**

Não, prefiro comprar na loja física     Eu compraria na loja online de vez em quando     Sim, vou preferir comprar pela loja online

*Siga o Core-CE e tenha em primeira mão, notícias, informações e novidades sobre a categoria e a Representação Comercial no nosso Estado.*



<http://corece.org.br/>



[@coredoceara](#)



[coredoceara](#)



[TVCoreCE](#)



[\(85\) 9.8879-7235](#)



**Core-CE**  
Conselho Regional dos  
Representantes Comerciais  
no Estado do Ceará

