

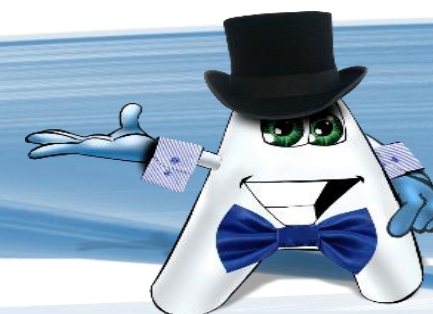


AMBICAMP[®]

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - 2023



AMBICAMP[®]





AMBICAMP[®]

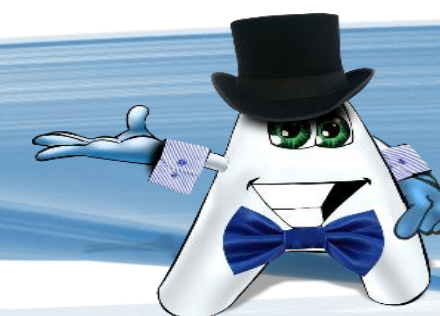
NPS – NET PROMOTER SCORE

EM 2023 TENDO COMO EXEMPLO AS MAIORES EMPRESAS DO MUNDO , A AMBICAMP VEM INOVAR A PESQUISA DE SATISFAÇÃO ANUAL APLICADA DESDE 2007.

Como as maiores empresas do mundo medem a satisfação de seus clientes?

O questionário Net Promoter Score (NPS) tem como objetivo medir a satisfação e a fidelidade dos clientes com as empresas!

A pesquisa é feita através de uma única questão, que investiga a probabilidade de renovação do contrato (manter a compra) e a probabilidade de indicar / recomendar os serviços prestados para outra empresa.





AMBICAMP[®]

NPS – O QUE É ?

“POR FAVOR, INDIQUE ABAIXO SUA SATISFAÇÃO REFERENTE AO SERVIÇO PRESTADO PELA **AMBICAMP**.”

Nesta pergunta, pede-se que os clientes classifiquem suas respostas em uma escala de 0 a 10, sendo 0 “extremamente baixa” e 10 “extremamente alta”, A partir das respostas, os clientes são divididos em 3 categorias:

De 1 a 6 = Detratores – clientes insatisfeitos que podem prejudicar sua marca por meio de testemunhos negativos

De 7 a 8 = Passivos – clientes satisfeitos, mas indiferentes, que poderiam ser facilmente seduzidos pela concorrência

De 9 a 10 = Promotores – clientes leais que continuarão comprando e recomendando sua marca para terceiros



POR QUE CALCULAR O NPS?

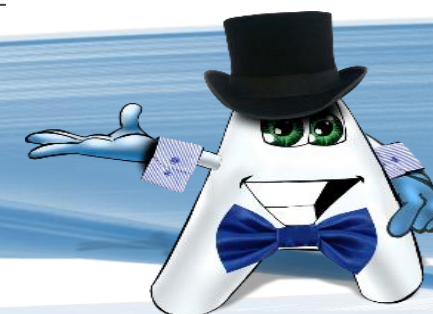
O sistema NPS vai além do teste de satisfação de um cliente com uma empresa. Ele avalia se um cliente gosta tanto de uma marca a ponto de a recomendar para outras pessoas. Em outras palavras, essa pessoa mostra que não está simplesmente "satisfeita" com a empresa quando a recomenda para outras pessoas, divulgando os serviços dela de maneira eficaz.

COMO CALCULAR O NPS?

Basicamente, a pontuação do Net Promoter Score é a porcentagem de detratores subtraída da porcentagem de promotores.

Para calcular o NPS, baixe as respostas do seu questionário em uma planilha do Excel. Identifique os promotores, neutros e detratores, somando o total de respostas de cada classificação. Em seguida, utilize a fórmula:

$$\text{NPS} = \frac{\% \text{ PROMOTORES} - \% \text{ DETRATORES}}{\text{TOTAL DE RESPONDENTES}}$$



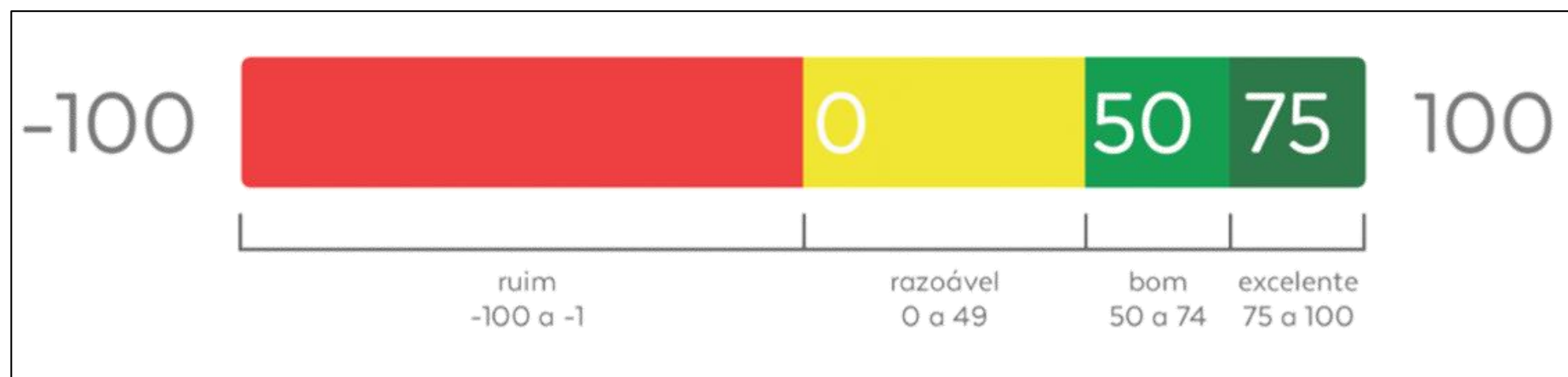


AMBICAMP[®]

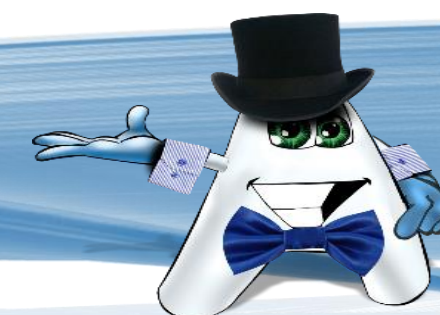
NPS – AVALIAÇÃO

Após o cálculo do índice, é fundamental classificar o número obtido. De nada serviria ter um NPS avulso, sem entender o que o resultado de toda essa pesquisa significa. É possível deduzir que quanto maior o Net Promoter Score, melhor é o cenário encontrado. Mas para além do resultado ideal, é importante entender qual é a realidade atual do seu negócio.

Para isso, a metodologia determina zonas de classificação:



- Zona de Excelência (75 a 100)
- Zona de Qualidade (50 a 74)
- Zona de Aperfeiçoamento (0 a 49)
- Zona Crítica (-100 a -1)





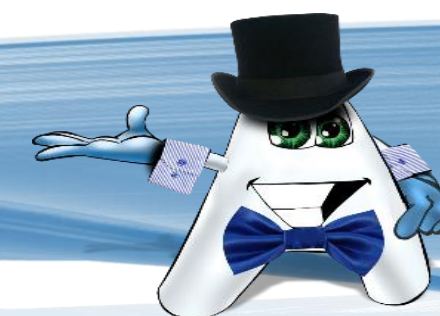
AMBICAMP[®]

NPS – RESULTADO AMBICAMP

DETRATORES:

Foram identificados 02 clientes nesta categoria, cuja análise dos motivos já foi realizada e esta perfeitamente dentro do esperado.

DETRATORES





AMBICAMP[®]

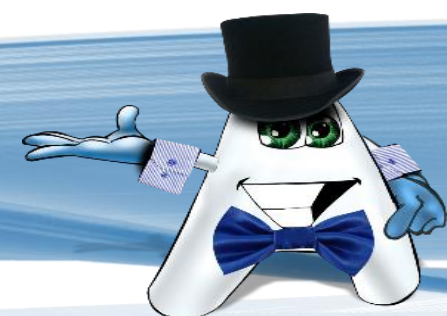
NPS – RESULTADO AMBICAMP

PASSIVOS:

Foram identificados 12 clientes nesta categoria , cuja análise dos motivos já foi realizada e esta perfeitamente dentro do esperado . já implementado um plano de ação para ajustar as opiniões desses clientes para uma nota acima de 8 na próxima pesquisa (2024).

PASSIVOS

7	8
2	10





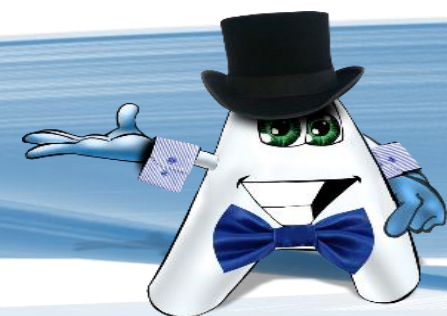
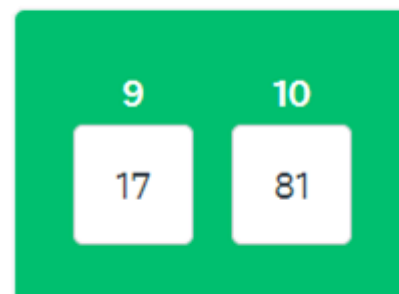
AMBICAMP[®]

NPS – RESULTADO AMBICAMP

PROMOTORES :

Foram identificados 98 clientes nesta categoria o que representa uma indicação excelente do resultado da pesquisa , onde podemos observar que o empenho em atender com excelência a necessidade do cliente continua sendo a característica mais percebida e reconhecida pelos clientes da AMBICAMP.

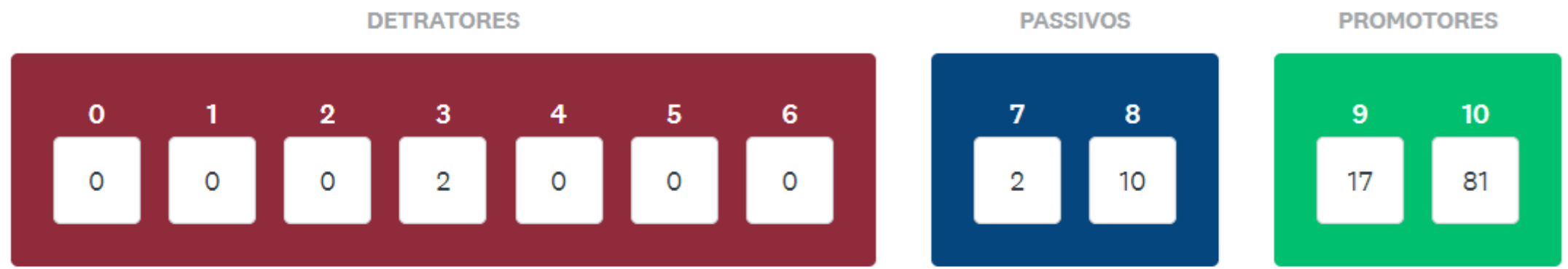
PROMOTORES





AMBICAMP®

NPS – RESULTADO AMBICAMP



Sua pontuação:

