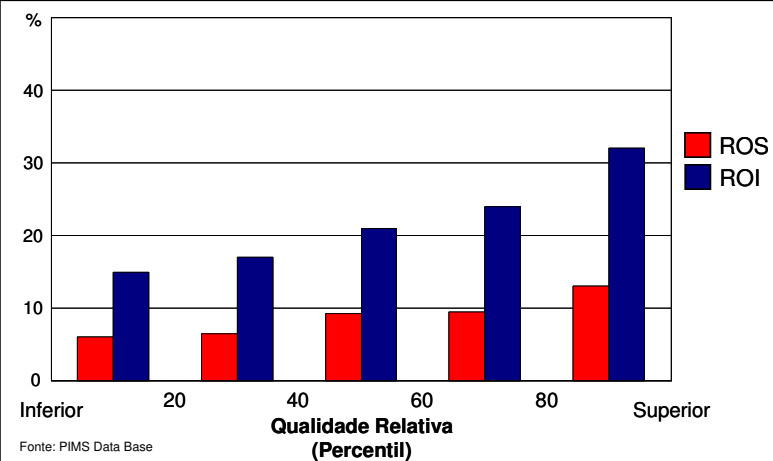


Alavancando Competitividade Através da Pesquisa de Satisfação de Clientes

A crescente diminuição dos diferenciais entre produtos faz com que as empresas dêem peso cada vez maior para outras atividades que agregam valor na relação comercial com seus clientes. Assim a construção de uma **qualidade superior percebida** pelo cliente transcende os atributos intrínsecos do produto ou serviço final prestado e inclui os atributos envolvidos em todas as atividades ao longo do relacionamento entre a empresa e seus clientes.

O programa PIMS (Profit Impact of Market Strategy) do The Strategic Planning Institute, que detêm o mais amplo banco de dados utilizado para entender e quantificar as relações entre estratégias e performance de negócio, já evidenciou a forte correlação entre qualidade e retornos sobre vendas e investimento (Figura 1).

Figura 1 – Banco de dados PIMS confirma que empresas com qualidade relativa superior aos seus concorrentes obtêm maior retorno sobre vendas e sobre investimento



O diferencial competitivo de qualidade trás impacto direto na rentabilidade e crescimento da empresa através dos seguintes benefícios:

- Maior lealdade do cliente
- Maior repetição de transações
- Menor vulnerabilidade a guerra de preços
- Maior possibilidades de comandar preço *premium*
- Menor custo de marketing
- Ganho de participação de mercado

Com isso, é imperativo que as empresas conheçam bem as demandas de seu cliente e sua percepção de como estão sendo atendidos. Com este intuito, **pesquisas de satisfação** do cliente têm se tornado bastante comum dentro das empresas, porém muitas vezes acabam não contribuindo de forma efetiva no desenvolvimento da desejada percepção de qualidade superior junto aos seus clientes.

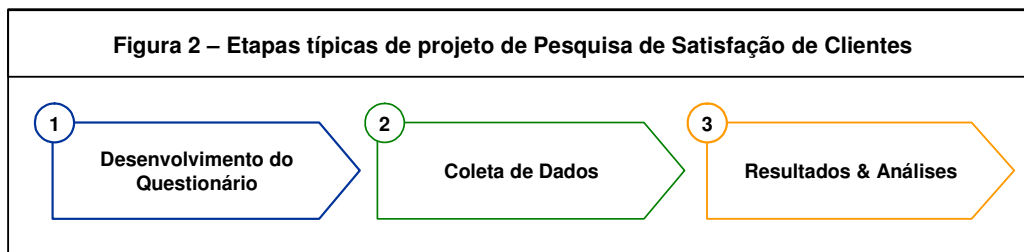


Os equívocos mais comuns em pesquisa de satisfação vão desde a ausência de uma estratégia global de liderança de serviço até problemas de desenho, metodologia e periodicidade da própria pesquisa.

Mais que uma pesquisa de satisfação de clientes, A Itelogy oferece a base para criação de um **Sistema de Informação sobre Qualidade de Serviço** que garanta:

- Incorporar a percepção do cliente no processo decisório
- Revelar a prioridade dos clientes em serviços
- Identificar a prioridade de melhorias e guiar a alocação de recursos
- Permitir acompanhar a performance da empresa ao longo do tempo
- Dar visibilidade ao impacto das ações e investimentos em qualidade de serviços
- Oferecer dados para recompensar bons serviços e corrigir problemas

A metodologia da Itelogy para pesquisa de satisfação, inclui 3 passos básicos na sua implementação (Figura 2):



Desenvolvimento de Questionário: envolve, no mínimo, 3 fases visando assegurar uma lista pertinente dos atributos de serviço a serem mensurados:

- a) pesquisa com empresas *benchmark* no tema,
- b) entrevistas internas com os líderes nos distintos pontos de contato da empresa com seus clientes e
- c) entrevistas com clientes capacitados em fornecer *insights* relevantes.

O questionário deve ainda capturar a importância relativa de cada atributo de serviço na visão do cliente, bem como sua percepção sobre a qualidade de serviço prestada pelos principais concorrentes da empresa.

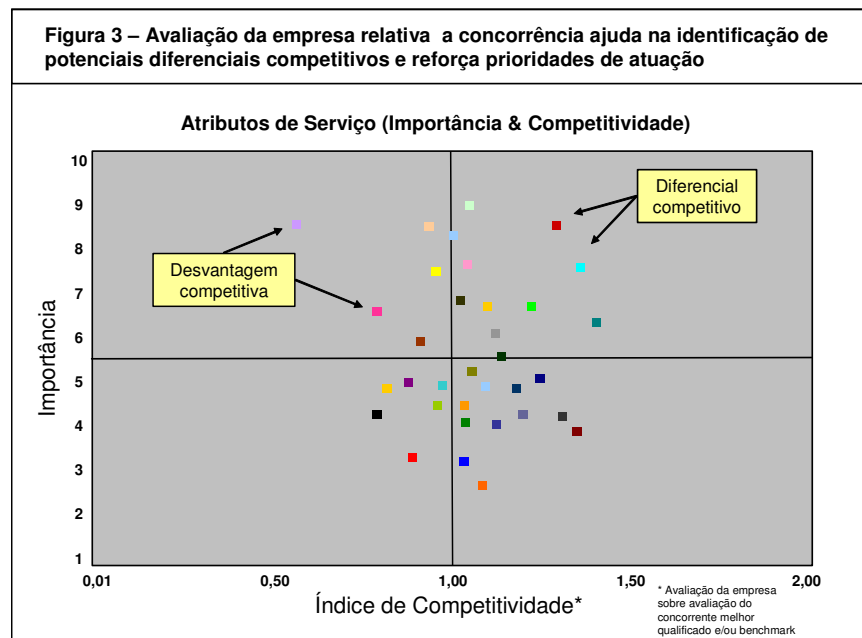


Coleta de Dados: deve ser adequada a natureza do negócio, perfil da clientela e tipo de questões que serão levantadas na pesquisa para assegurar qualidade nas repostas. Algumas discussões são tipicamente necessárias para formatação da coleta de dados:

- definição da amostra, e inclusão ou não de não-clientes,
- impacto da identificação da empresa e/ou do entrevistado na qualidade das respostas e
- via de coleta de dados (i.e. pessoal, telefone ou Internet).

Análise dos

Dados: deve ser sempre relativa à importância dos atributos de serviço medidos e a performance dos concorrentes da empresa e/ou *benchmark* de serviços. Desta forma podemos priorizar áreas de atuação e identificar os atuais diferenciais competitivos da empresa (Figura 3).



A obtenção dos resultados desta pesquisa e identificação das prioridades de atuação deve gerar planos de ação que possam ter seus resultados medidos ao longo do tempo. E, finalmente, os resultados da pesquisa e correspondentes planos de ação devem ser divulgados internamente na empresa.

Caso tenha interesse em discutir sua atual pesquisa de satisfação de clientes ou apenas conhecer mais sobre os temas abordados acima, você pode nos ligar ou nos contatar pelo e-mail serviceexcellence@itelogy.com.



Itelogy Partners

A Itelogy Partners é uma empresa *boutique* de consultoria de negócios que visa desenvolver e implementar, em conjunto com seus clientes, projetos e soluções que os permitam melhorar significativamente o desempenho de seu negócio

Nossos Diferenciais

Trabalho de Qualidade

Excelência no desenvolvimento de projetos devido ao uso de times com consultores experientes, substancial participação dos sócios, abordagens pragmáticas e alto grau de planejamento.

Relacionamento

O sucesso de um projeto de consultoria está altamente vinculado à qualidade do relacionamento entre os times de consultoria e do cliente. Buscamos, com um grupo de consultores maduros, transparentes e cooperativos, fazer com que o processo seja produtivo e profissionalmente estimulante a todos envolvidos no projeto.

Custo Benefício

Desenvolvimento de projetos de excelência a preços competitivos

Serviços

Estratégia e Gestão:

- Estratégia corporativa e de unidade de negócios
- Estratégia de crescimento
- Gestão de Turnaround
- Desenvolvimento de business plan
- Balanced Score Card
- Fusões e Aquisições

Crescimento de Receita

- Estratégias de Marketing
- Estratégias de Vendas
- Estratégias de excelência em serviço
- Necessidades e comportamento dos consumidores
- Análise da estratégia aparente da concorrência
- Sistemas de informação mercadológica

Desempenho Operacional

- Estratégia de *Supply Chain*
- Previsão de demanda
- Otimização de malha logística
- Planejamento e controle da produção
- Suprimentos
- Melhoria de processos
- Otimização da estrutura organizacional
- Avaliação de terceirização

Otimização de TI

- Alinhamento entre negócio e TI
- Viabilidade de terceirização de TI
- Análise de aderência e redesenho de processos
- Análise make-or-buy de sistemas
- Prova de conceito e análise de gaps
- Padronização de processos internos de TI

Contato

Av. Paulista 2202, cj. 61
São Paulo, SP 01310-300, Brasil
T: +55 11 3285 4211 / F: +55 11 3285 2967

Ian Bonde, Sócio
ibonde@itelogy.com

Ricardo Ekerman, Sócio
rekerman@itelogy.com

Ricardo Maddalena, Diretor
rmaddalena@itelogy.com

Alexandre Bourroul, Diretor
abourroul@itelogy.com

