



# **Pesquisa de satisfação de atendimento: entenda os benefícios para o seu negócio**

O sucesso e crescimento de uma empresa não dependem apenas da chegada de novos clientes.

Enquanto muitos empreendedores e profissionais estão focados apenas no volume de novos contratos, a maioria se esquece que investir para fidelizar aqueles que já consomem sua marca, produtos e/ou serviços pode trazer muito mais retorno financeiro e de branding. E a realização de uma pesquisa de satisfação de atendimento é o primeiro passo dessa missão.

Conhecer como anda a [experiência do seu cliente](#) e o que ainda precisa ser melhorado deve ser um esforço constante. Isso significa que não basta realizar uma pesquisa de satisfação de

atendimento uma vez.

Se você ficou interessado em saber mais, neste post: [Dicas de fidelização de clientes](#), você vai saber como seus clientes podem ajudar na divulgação do seu negócio.

Agora, vamos te mostrar por onde começar com pesquisa de satisfação e como ela poderá ajudar nos índices de retenção da sua empresa. Preparado?

## O que é pesquisa de satisfação de atendimento?

A [pesquisa de satisfação](#) de atendimento é amplamente utilizada para indicar e mensurar como o atendimento oferecido por uma empresa satisfaz ou excede a expectativa do cliente. Ao mensurá-la, torna-se possível compreender qual a probabilidade de um cliente voltar a comprar da sua empresa no futuro.

O primeiro passo para realizá-la é esquecer aquela ideia antiga de que pesquisa de satisfação é se limitar a perguntar aos seus clientes “Você gosta da nossa empresa?”, ou que a pesquisa de satisfação só precisa ser realizada quando sua marca ou negócio está enfrentando problemas como a perda de [share de mercado](#).

Especialistas recomendam a realização de pesquisas de satisfação em diferentes etapas da jornada do consumidor, considerando os diversos pontos de contato com seu público-alvo. Isso porque os resultados de suas pesquisas de satisfação vão muito além da satisfação em si: as ações que devem ser tomadas com base nestes números podem ajudá-lo a otimizar investimentos financeiros, tempo e esforço de sua equipe, priorizar projetos e melhorias em seu produto/serviço, orientar planejamentos futuros no seu negócio, entre outras diversas vantagens.

# Como estruturar uma pesquisa de satisfação de atendimento?

Dentre as muitas opções de metodologias para realizar uma pesquisa de satisfação de atendimento, o NPS (Net Promoter Score) é uma das mais comuns e indicadas.

O funcionamento desse método é bastante simples. Consiste em uma única pergunta: “Em uma nota de 0 a 10, o quanto você indicaria nossa empresa a um amigo?”.

Você deve enviar essa pesquisa para a sua lista de clientes, contabilizando o número de cadastrados. Ou seja, quantas pessoas receberam a pesquisa. Com as respostas, você terá a oportunidade de conhecer a posição dos clientes frente a sua marca.

De acordo com os resultados, sua empresa recebe uma classificação.

## As 4 zonas de classificação de uma empresa na avaliação NPS:

1. Excelência;
2. Qualidade;
3. Aperfeiçoamento;
4. Zona crítica.

Gostou? [Aprenda aqui como o NPS funciona](#), vantagens e desvantagens.

A plataforma de pesquisa automatizada da MindMiners também oferece questionários de satisfação de atendimento prontos para uso. [Basta realizar seu cadastro gratuitamente](#). Ou, se preferir, você mesmo poderá estruturar seu questionário. [Aqui](#) você vai encontrar 7 dicas preciosas para chegar à versão perfeita do seu questionário de satisfação de atendimento.

Este artigo foi produzido pela MindMiners, empresa de tecnologia especializada em pesquisa digital. Com uma plataforma exclusiva para a realização de projetos de pesquisa de mercado totalmente automatizados, estão democratizando a pesquisa de mercado no Brasil.