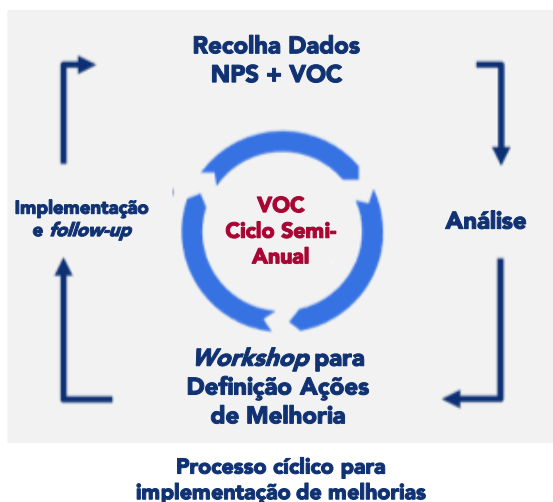
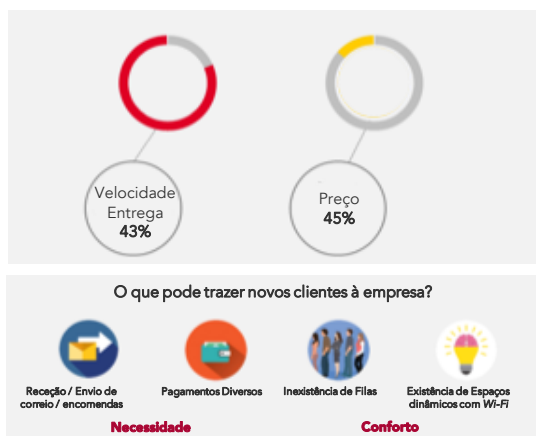


# Criação de um Processo de VOC & NPS

## IMAGENS ANTES



## IMAGENS DEPOIS



### Problema

- Falta de informações relativamente ao *feedback* do cliente para alimentar iniciativas de marketing e vendas
- Incapacidade de avaliar o sucesso das diferentes abordagens usadas em cada loja

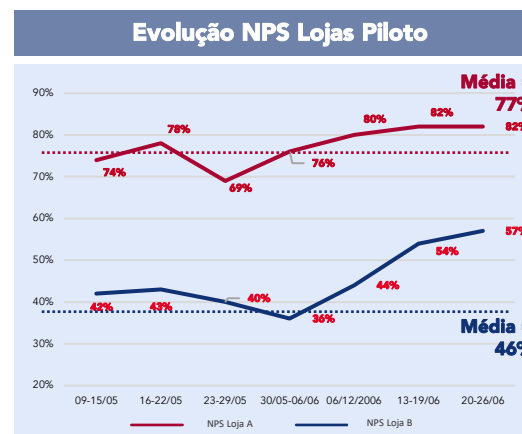
### Causas raiz

- Ausência de um processo de VOC robusto, estruturado e regular
- Ausência de métricas para medir a satisfação do cliente com relação à qualidade do serviço
- Realização ad-hoc de questionários externos sem perguntas orientadas para a melhoria

### Abordagem de Solução

- Introdução de um Sistema NPS - Net Promotor Score transaccional nas lojas e inclusão do indicador nas rotinas de KAIZEN™ Diário das equipas
- Foco no cliente nos processos redesenhados
- Criação e implementação de questionário Voz do Cliente (VOC - *Voice of the Customer*) em ambiente real com 119 respostas
- Criação de um processo cíclico de melhorias resultantes do processo Voz do Cliente

### Benefícios



	Valor Base	Média	Valor Máximo	Δ Valor Médio	Δ Valor Máximo
NPS (por período de análise)	74%	77%	82% (20-26/06)	+ 3 p.p.	+ 8 p.p.
Vendas (por período de análise)	617 028 €	749 794 €	901 191 €	+ 21 %	+ 46 %
Número de Clientes	1659	1571	1488	- 5 %	- 10 %
NPS (por período de análise)	42%	46%	57% (20-26/06)	+ 4 p.p.	+ 15 p.p.
Vendas (por período de análise)	213 726 €	253 814 €	410 018 € (20-26/06)	+ 19 %	+ 92 %
Número de Clientes	1820	1236	1421	- 32 %	- 22 %



GEMBAKAIZEN™

Europe · Americas · Asia-Pacific · Middle East · Africa  
 © Kaizen Institute 1985-2020. KAIZEN™, GEMBAKAIZEN™ and other associated marks are registered trademarks of Kaizen Global Enterprises, its subsidiaries, licensees or IP holders worldwide. Kaizen Institute is a subsidiary of Kaizen Global Enterprises, which is registered and licensed as a free zone company under the rules and regulations of the DMCC.