

I'm human





Inscrição grátisSaiba maisOs profissionais de experiência de clientes (CX) estão sempre procurando maneiras de simplificar e melhorar a trajetória de clientes. Os modelos de pesquisa de satisfação de clientes permitem a sua empresa descobrir e enviar pesquisas adaptadas que proporcionam insights sobre a experiência de clientes. Tudo pode influenciar a experiência de seus clientes, desde os pontos de contato iniciais até as estratégias de retenção. Monitorar esses pontos de contato com pesquisas ajuda a identificar e melhorar possíveis pontos de queixa. Uma pesquisa da SurveyMonkey sugere que melhorar seu índice de satisfação de clientes pode levar a maior rendimento e crescimento e menor rotatividade. Escolha um dos modelos de pesquisa de satisfação de clientes e comece a monitorar a experiência de clientes em minutos. De acordo com uma pesquisa da SurveyMonkey, 89% dos profissionais de CX afirmam que a experiência ruim é o principal contribuidor da rotatividade. No entanto, se as empresas entenderem totalmente a experiência que oferecem, elas podem melhorá-la com o tempo e aumentar a satisfação. Usar dados obtidos de pesquisas de satisfação de clientes permitirá identificar áreas em que você pode melhorar a experiência que oferece. Ao simplificá-la, sua clientela ficará mais satisfeita, levando a menor rotatividade e maior lucratividade.Com os modelos de pesquisa de satisfação de clientes, profissionais de CX podem obter os dados de que precisam em menos tempo. Eles oferecem insights sobre como seu público se sente sobre sua marca e o que poderia melhorar.Ao usar um modelo de pesquisa de satisfação de clientes, você pode coletar rapidamente dados que podem ser usados para melhorar seu atendimento e a experiência como um todo e simplificar a trajetória com sua empresa.Relacionado: Saiba como medir e melhorar a satisfação de clientesUma boa pesquisa de satisfação de clientes monitora vários aspectos da experiência. Essas pesquisas oferecem uma visão completa de como as pessoas se sentem, o que querem e se acham ou não fácil interagir com sua marca.Tendo isso em mente, suas pesquisas de satisfação de clientes devem incluir perguntas para colher as seguintes informações:Satisfação geral: uma pesquisa de satisfação de clientes deve sempre incluir uma pergunta que visa quantificar a satisfação geral da clientela. Essa é uma métrica importante para monitorar a eficácia do seu programa de experiência de clientes ao longo do tempo, e uma pesquisa de índice de satisfação de clientes ajuda a medi-la.Qualidade de produtos e serviços: produtos e serviços de alta qualidade tendem a resultar em mais satisfação. Monitorar como seus clientes se sentem sobre a qualidade dos produtos e serviços é uma parte importante da satisfação geral.Qualidade de atendimento e suporte a clientes: sempre que algo dá errado, os clientes procuram seu suporte. Determinar quão rápida e eficaz sua equipe de suporte é ao resolver esses problemas refletirá na satisfação de clientes.Probabilidade de recomendar: modelos de pesquisa de satisfação de clientes muitas vezes incluem perguntas para medir a fidelidade. Uma pesquisa de Net Promoter® Score (NPS®) (um tipo de pesquisa de satisfação de clientes) demonstra como as pessoas estão dispostas a recomendar sua marca, o que fornece insights sobre a satisfação delas.Perguntas abertas: perguntas abertas dão a clientes a oportunidade de contextualizar suas respostas. Esses insights profundos podem oferecer uma compreensão melhor sobre pontos problemáticos e ajudarão a identificar maneiras de melhorar a experiência de clientes.Informações de perfil demográfico: as empresas podem usar segmentação por perfil demográfico para aproveitar mais os dados de pesquisa. Incluir perguntas fechadas que preenchem detalhes de perfil demográfico ajudará a enriquecer suas pesquisas de satisfação de clientes.Dependendo das áreas específicas da experiência de clientes onde você quer medir a satisfação, é possível incluir todos ou apenas alguns desses elementos. Se sua empresa quer medir a satisfação de clientes de maneira abrangente, recomendamos começar um programa de Voz de Clientes (VoC). Esse tipo de programa coleta feedback para entender melhor a trajetória de clientes. Ao usar esses dados, você pode simplificar cada ponto de contato da trajetória e criar uma experiência de clientes melhor. Relacionado: Como criar um programa de Voz de Clientes de sucessoEsses modelos gratuitos de satisfação de clientes da SurveyMonkey ajudarão sua empresa a medir cada aspecto da experiência.Seja para medir a fidelidade ou obter insights sobre a eficácia da sua equipe de atendimento, nossos modelos gratuitos de satisfação de clientes cobrem todas as suas necessidades.Use este modelo de pesquisa de satisfação de clientes para obter uma visão geral sobre como seus clientes se sentem sobre sua empresa. Ele permite gerar dados sobre a satisfação com seus serviços, produtos ou sua empresa como um todo.Monitorar a satisfação de clientes com o tempo ajuda a medir como seus programas de experiência de clientes estão afetando sua marca. Aumentar a satisfação também aumentará a retenção, sua lucratividade e o valor do ciclo de clientes.Essas pesquisas de satisfação de clientes fazem perguntas como:Qual é a probabilidade de você recomendar esta empresa para amigos ou colegas?Em geral, qual é seu nível de satisfação ou insatisfação com nossa empresa?Quais das seguintes palavras você usaria para descrever nossos produtos? Selecione todas as opções aplicáveis.Monitorar a satisfação com o atendimento ajuda a determinar se suas equipes são eficazes, solícitas e gentis. O atendimento e o suporte são componentes fundamentais de uma experiência de clientes positiva. Melhorar suas equipes de atendimento e suporte também melhorará a experiência de clientes com sua empresa. Você pode enviar essa pesquisa diretamente após uma interação do cliente com o suporte para monitorar a impressão deles sobre seus representantes. A pesquisa de atendimento e suporte a clientes inclui perguntas como:De modo geral, como você avalia a qualidade da sua experiência de atendimento a clientes?Nós conseguimos entender bem as suas dúvidas e queixas?Quanto tempo demorou para resolvermos suas dúvidas e queixas?Use este modelo de pesquisa de feedback de clientes para monitorar como as pessoas avaliam seus processos e a experiência geral de trabalhar com você. Principalmente em ambientes B2B, insights sobre se sua empresa gerencia os projetos com eficácia e se é fácil colaborar com ela são cruciais para o sucesso em longo prazo.Os dados que receber de uma pesquisa de feedback de clientes ajudarão a gerenciar melhor seus projetos no futuro e manter as pessoas satisfeitas. Processos internos melhores ajudarão a concluir novos projetos com agilidade. Uma pesquisa de feedback de clientes faz algumas das seguintes perguntas:Qual é a probabilidade de você recomendar nosso serviço a amigos ou colegas?Seu projeto com nossa empresa está ativo atualmente?Seu ou sua gerente de contas lidou bem com seu projeto?A fidelidade é uma das principais métricas de experiência de clientes. Entendendo por que clientes são fiéis à sua marca, é possível continuar criando experiências vencedoras para essas pessoas. Da mesma forma, uma pesquisa de NPS permite identificar motivos por que elas se sentem insatisfeitas com sua empresa, permitindo criar um plano de ação para corrigir esses problemas. Uma pesquisa de Net Promoter® Score normalmente faz a seguinte pergunta, às vezes seguida de uma pergunta aberta para obter mais informações sobre a resposta: "Qual é a probabilidade de você recomendar [a empresa] para um amigo ou colega?". O processo de integração é um forte indicador de se um cliente comprará novamente da sua empresa. Melhorar esse processo ajudará a estabelecer uma relação positiva com sua marca nesse ponto de contato tão fundamental. Uma integração bem-sucedida levará a pessoas mais satisfeitas e a maior fidelidade. Uma pesquisa de satisfação com a integração de novos clientes pode incluir as seguintes perguntas:Qual é a probabilidade de você recomendar esta empresa para amigos ou colegas?Em geral, qual é seu nível de satisfação ou insatisfação com nosso processo de integração de novos clientes?Quais das seguintes palavras você usaria para descrever nosso processo de integração de novos clientes? Selecione todas as opções aplicáveis.Uma equipe de suporte a clientes ajuda a garantir que cada ponto de contato seja o mais eficaz possível. Você pode usar os dados dessa pesquisa para melhorar sua equipe e a maneira de interagir com clientes. A medida que sua equipe melhora, o nível de satisfação aumentará.Uma pesquisa de satisfação com o suporte a clientes pode incluir as seguintes perguntas:Em geral, qual é seu nível de satisfação ou insatisfação com nosso suporte a clientes?Em que medida foi fácil ou difícil receber o suporte de que você precisava?Quanto tempo nos levou para resolver sua necessidade de suporte?Use este modelo de pesquisa de satisfação com solução para medir a satisfação de clientes com seus produtos e suas soluções. Ela revelará se você está atendendo às expectativas de clientes e identificará maneiras de melhorar.As soluções que sua empresa oferece são um dos principais fatores que separam sua empresa da concorrência. A medida que as expectativas de clientes evoluem, monitorar se você também está evoluindo é fundamental. As pessoas que se sentem satisfeitas com suas soluções demonstrarão mais fidelidade à sua marca. Um modelo de pesquisa de satisfação com solução pode incluir as seguintes perguntas:Em geral, qual é seu nível de satisfação ou insatisfação com nossos produtos ou serviços?Em que medida nossos produtos e serviços atende às suas necessidades? Como você classificaria a qualidade do nosso produto e do nosso suporte?Use este modelo de pesquisa de satisfação com produto para monitorar como seus clientes se sentem sobre a qualidade de determinados produtos. Isso ajudará a descobrir se seus produtos atendem às expectativas de clientes e em que medida as pessoas estão satisfeitas com suas ofertas.Todos os produtos que sua empresa trouxer ao mundo refletirão sua marca diretamente. Se um produto atender às altas expectativas de seus clientes, as pessoas terão uma opinião positiva sobre sua marca e continuarão comprando de você. Você pode desenvolver e melhorar seus produtos usando insights práticos colhidos da pesquisa deste modelo.Descubra como clientes se sentem sobre seus produtos usando as seguintes perguntas:Qual é a probabilidade de você recomendar [o produto] a um amigo ou colega?Em geral, qual é seu nível de satisfação ou insatisfação com [o produto]?Quais das seguintes palavras você usaria para descrever [o produto]? Selecione todas as opções aplicáveis.Sua empresa pode usar uma dessas pesquisas de satisfação para obter insights rapidamente sobre como clientes se sentem. Usando vários desses modelos em conjunto, você pode obter uma visão completa da satisfação de clientes na sua empresa em pontos de contato fundamentais.Melhorar a satisfação de clientes em todos os pontos de contato levará a pessoas mais satisfeitas. Isso por sua vez gera maior lucratividade, retenção e valor de ciclo de clientes.Descubra como a SurveyMonkey pode aguçar sua curiosidadeNPS®, Net Promoter® e Net Promoter® Score são marcas registradas da Satmetrix Systems, Inc., Bain & Company e Fred Reichheld. Use nosso modelo de pesquisa aprovado por especialistas para entender se seu produto/serviço atende às necessidades dos clientes, identificar se sua equipe está sendo ágil o bastante para seus clientes e muito mais! Você também pode editar/adicionar perguntas para personalizar sua pesquisa de experiência do cliente.

Formulario de pesquisa de satisfação do cliente. Formulário de pesquisa de satisfação. Formulário de pesquisa de satisfação do cliente pdf. Formulário de satisfação do cliente. Formulário de pesquisa de satisfação do cliente restaurante pdf. Formulario pesquisa de satisfação do cliente.