



EXECUTIVE



A VOZ DO CLIENTE

www.executivebc.com.br

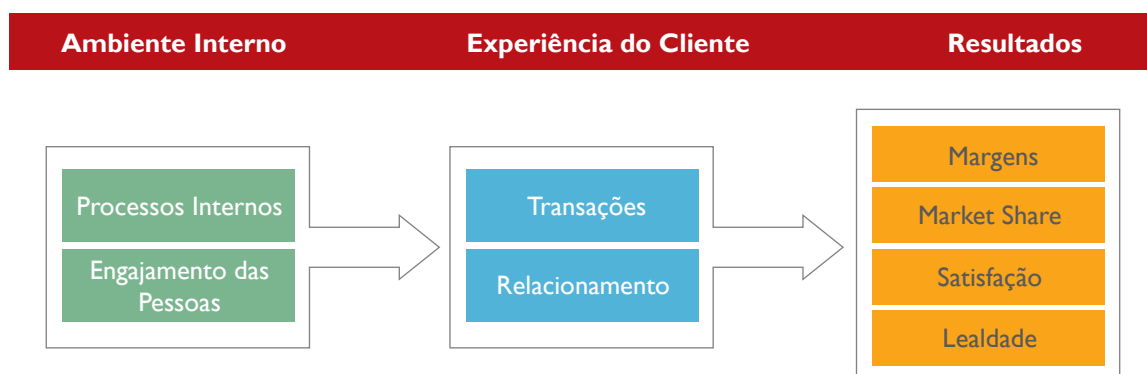
071 3341-4243

CURSOS@EXECUTIVEBC.COM.BR

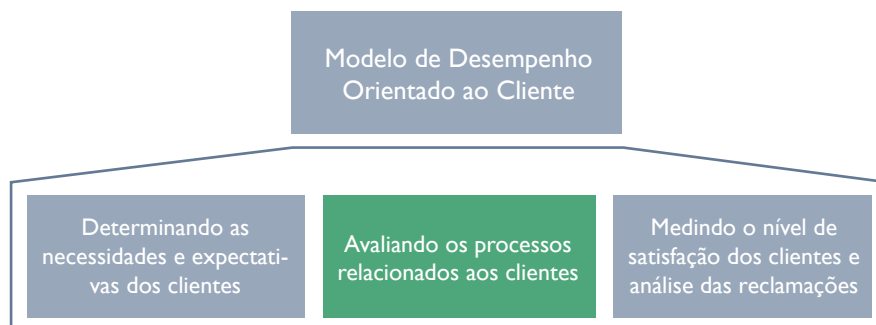
A VOZ DO CLIENTE

A Executive desenvolveu uma ferramenta que auxilia a sua organização a entender todo o processo da experiência do cliente. O implantação de sistemas de gestão com foco no cliente tem como objetivos:

- Aumentar os níveis de satisfação dos clientes com a empresa e seus produtos;
- Aumentar sua participação de mercado;
- Aumentar o nível de lealdade do cliente;
- Aumentar as margens de seus produtos;



A Executive também possui produtos relacionados a gestão de processos e engajamento de pessoas que podem ser acessados em seu website. Procure pelo serviço de gestão e análise de maturidade de processos e gestão do engajamento de pessoas no trabalho.

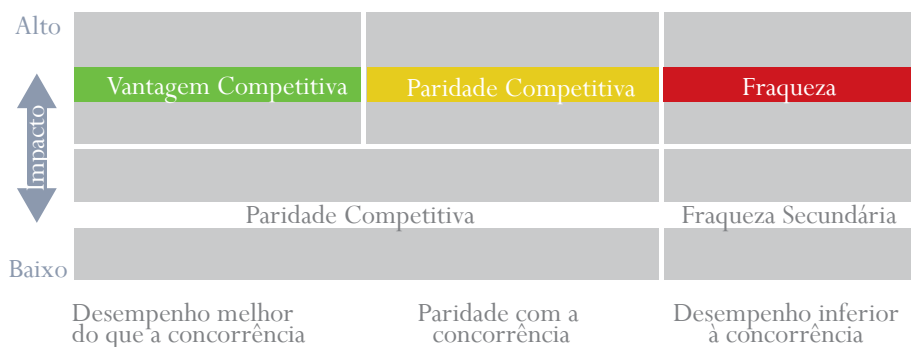


SERVIÇOS

Implantação de Sistema de Monitoramento nas necessidades e expectativas dos clientes através de ferramentas modernas de pesquisa.

PRODUTOS ENTREGUES

- Uma arquitetura de pesquisa que melhor mede a experiência do cliente que ajuda de fato a definir o que é relevante para o cliente;
- Um crescimento da relevância do sistema de medição de dados e informações estratégicos que ajuda a identificar sua posição competitiva frente aos seus principais concorrentes;
- Disponibilização de ferramentas e abordagens que representam as melhores práticas analíticas;
- Recomendações de como desenhar ou redesenhar as pesquisas de satisfação e outros instrumentos de pesquisa;
- Recomendações sobre como desenhar e implantar um sistema de tratamento de reclamações com base nas melhores práticas de gestão;



Através de uma abordagem extremamente técnica, a Executive pode ajudar sua organização a desenvolver um ferramental para integrar o seu sistema de inteligência de marketing. Uma das possíveis aplicações é a construção de um sistema de monitoramento do nível de lealdade de seus clientes. Com tal sistema será possível medir as questões relacionadas aos clientes no que tangem o aumento de conhecimento sobre comportamentos futuros.

Situação da sua empresa em relação aos clientes

■ Variáveis preditivas

- Nível de satisfação
- Nível de recomendação
- Percepção de Valor do Cliente
- Probabilidade de realizar novos negócios

- Seguros
- Favoráveis
- Indiferentes
- Risco Moderado
- Alto Risco

A implantação do modelo de Voz do Cliente desenvolvido pela Executive atende aos maiores níveis de maturidade de gestão exigidos pelo Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) e outros sistemas normativos no que tange aos requisitos relacionados ao Foco no Cliente. A método de trabalho e ferramentas sugeridas também atendem os requisitos de sistemas normativos da qualidade como a NBR ISO 9001:2008.



A VOZ DO CLIENTE



EXECUTIVE

071 **3341-4243**

CURSOS@EXECUTIVEBC.COM.BR