

Como fazer pesquisa de satisfação do cliente?

Primeira coisa que devemos ter em mente é o propósito da pesquisa. O que queremos avaliar e medir para futuras ações de melhorias de processos, produtos ou de pessoal.

Tendo os objetivos bem definidos, fica mais fácil definir qual tipo de metodologia deverá ser utilizada e quais ferramentas serão necessárias.

Exemplo de pesquisa de satisfação para restaurante:

Dono de restaurante gostaria de descobrir como está o nível de satisfação de seus clientes, assim ele poderá ajustar o cardápio, melhorar o treinamento no atendimento e na cozinha, entre outras ações de melhoria.

Questionário – opção 01:

Metodologia: Vamos pedir para os clientes darem notas para as principais áreas do restaurante: Variedade do cardápio, Qualidade da Comida, Qualidade do Atendimento, Qualidade do ambiente e Tempo de espera.

> Pedimos 01 minuto de sua atenção para responder esta pesquisa que visa o aprimoramento contínuo de nossos serviços.

> Qual a sua avaliação sobre a VARIEDADE DE NOSSO CARDÁPIO?

Péssimo (ou emoji bem insatisfeito 😞)

Ruim (ou emoji insatisfeito 😞)

Razoável (ou emoji neutro 😐)

Bom (ou emoji feliz 😊)

Excelente (ou emoji bem feliz 😍)

> Qual a sua avaliação sobre a QUALIDADE DE NOSSOS PRATOS?

Péssimo (ou emoji bem insatisfeito 😞)

Ruim (ou emoji insatisfeito 😞)

Razoável (ou emoji neutro 😐)

Bom (ou emoji feliz 😊)

Excelente (ou emoji bem feliz 😍)

> Qual a sua avaliação sobre a QUALIDADE DE NOSSO ATENDIMENTO?

Péssimo (ou emoji bem insatisfeito 😞)

Ruim (ou emoji insatisfeito 😐)

Razoável (ou emoji neutro 😊)

Bom (ou emoji feliz 😄)

Excelente (ou emoji bem feliz 😍)

> Qual a sua avaliação sobre as NOSSAS INSTALAÇÕES?

Péssimo (ou emoji bem insatisfeito 😞)

Ruim (ou emoji insatisfeito 😐)

Razoável (ou emoji neutro 😊)

Bom (ou emoji feliz 😄)

Excelente (ou emoji bem feliz 😍)

> Gostaria de deixar algum comentário ou sugestão?

> Gostaria de receber um retorno nosso?

Questionário – opção 02:

Metodologia: NPS - vide post detalhado sobre NPS: <https://opinae.com.br/como-calculiar-o-nps-net-promoter-score/>

> Pedimos 01 minuto de sua atenção para responder esta pesquisa que visa o aprimoramento contínuo de nossos serviços.

> Com base em sua experiência em nosso restaurante, qual a probabilidade de nos indicar a um amigo ou familiar?

Pouco provável 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Bem provável

> Gostaria de deixar algum comentário ou sugestão?

> Gostaria de receber um retorno nosso?

Questionário – opção 03:

Metodologia: Juntando as duas opções de questionários anteriores e utilizando a nossa ferramenta de pesquisa **OPINAE** confira a pesquisa DEMO:

<http://bit.ly/2HN80n6PesquisaRestaurante>

As 03 opções de questionários acima fornecerão dados relevantes que ajudarão o dono do restaurante fazer ajustes pontuais na operação do restaurante.

A aplicação constante da pesquisa, ajudará o dono do restaurante a monitorar a evolução da satisfação dos clientes ao longo do tempo e analisar se suas ações estão surtindo efeito ou se é necessário uma correção de rota.

Fonte: <https://opinae.com.br/como-fazer-pesquisa-de-satisfacao-do-cliente/>