

Autor

EDIVALDO DE SOUZA

Co-Autores

GABRIELA MIANI CIALFI
CRISTIANE REGINA OLIVEIRA BARBOSA
ROBERTO JOJI C. KIMURA
MARINA REIS DE MOURA CAMPOS

Descubra a opinião dos seus clientes com o Net Promoter Score (NPS)

INTRODUÇÃO

Conhecer e entender a opinião dos seus clientes é essencial para o sucesso do seu negócio. É aí que entra o Net Promoter Score (NPS), uma ferramenta valiosa que mede a lealdade dos clientes e a satisfação com a sua marca.

O NPS é uma métrica amplamente utilizada por empresas de diferentes setores para avaliar a qualidade do relacionamento com seus clientes e stakeholders 'partes interessadas'. Ele consiste em uma pergunta simples, mas poderosa: 'Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria nossa empresa/produto/serviço para um amigo ou colega?' Com base nas respostas, os clientes são classificados em três categorias: promotores, neutros e detratores.

Os promotores são aqueles que deram notas 9 ou 10, demonstrando alta satisfação e lealdade à sua marca. Eles são os verdadeiros defensores do seu negócio, prontos para recomendá-lo a outras pessoas. Os neutros, que dão notas 7 ou 8, estão satisfeitos, mas não são entusiastas. Já os detratores, que dão notas de 0 a 6, estão insatisfeitos e podem prejudicar a reputação da sua empresa.

A grande vantagem do NPS é sua simplicidade e facilidade de implementação.

Com base nos resultados, você pode identificar áreas de melhoria, compreender as necessidades dos seus clientes e tomar ações concretas para aumentar a satisfação e a fidelidade.

CASUÍSTICA E MÉTODOS

O objetivo deste trabalho foi saber como estava o nível de satisfação da parte médica na região do Alto Tietê por um laboratório médico local. Foram entrevistados 200 médicos entre janeiro de 2023 a março de 2023, também foi perguntando o que ele esperava do laboratório.

Profissionalismo, ética e transparência
Qualidade no resultado e atendimento
TEM MUITO RESPEITO PELO LABORATÓRIO, COMO O OUTRO CONCORRENTE.
ESPERO NÃO MUDE NADA.
Ótimo laboratório, sem alterar.
MANTER QUALIDADE MANTER PADRÃO
QUE NÃO SEJA MAIS UM VENDIDOR.
SEMPRE MELHOR
QUALIDADE ACIMA DE TUDO
PADRÃO E QUALIDADE
MANTER O PADRÃO
Resultados condizentes e preços: alta qualidade de resultados e atendimento.
Qualidade de exames e atendimento ao cliente

MUITO BOM ATENDIMENTO E FAÇO EXAMES NO SANCET
Qualidade e agilidade no atendimento
QUALIDADE NOS LAUDOS
RESPEITA E GOSTA DA QUALIDADE
MANTER O MESMO PADRÃO
MELHORAR SEMPRE
BOA QUALIDADE
BONS RESULTADOS
BOM ATENDIMENTO
rapidez no atendimento
QUALIDADE NO ATENDIMENTO
CONTINUE ASSIM
GOSTA DOS LAUDOS
MANTENHA A QUALIDADE
SEMPRE MELHORIA.
GOSTA DO ATENDIMENTO E QUALIDADE NOS LAUDOS
SEMPRE ENCAMINHA AO SANCET, GOSTA.
QUALIDADE E CITOLOGIA MEIO LÍQUIDO
ÓTIMO LABORATÓRIO, SEM ALTERAR.
MANTENHA SUA ÉTICA, APENAS

7. Qual a probabilidade de você nos recomendar?

+ 96.8% Net Promoter Score (NPS)



RESULTADOS E CONCLUSÕES

Os resultados mostraram que 96,8% se mostraram satisfeitos com o serviço dando notas 9 e 10 que caracterizam ser promotores da marca. Dentro da avaliação foi perguntado o que o cliente médico esperava do laboratório, e a resposta foi "QUALIDADE", "CERTIFICAÇÃO" e "BOM LABORATÓRIO". Isso demonstra a importância de saber como está o seu serviço prestado para uma boa qualidade e apoio diagnóstico e terapêutico para com seu cliente.