

EXPERIÊNCIA DO **CLIENTE**

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE



Como oferecer --- uma Experiência de sucesso para o cliente?

“Alcançar a **excelência, encantando o cliente! Para oferecer essa experiência ao nosso cliente, **foi preciso colocá-lo em primeiro plano.**”**

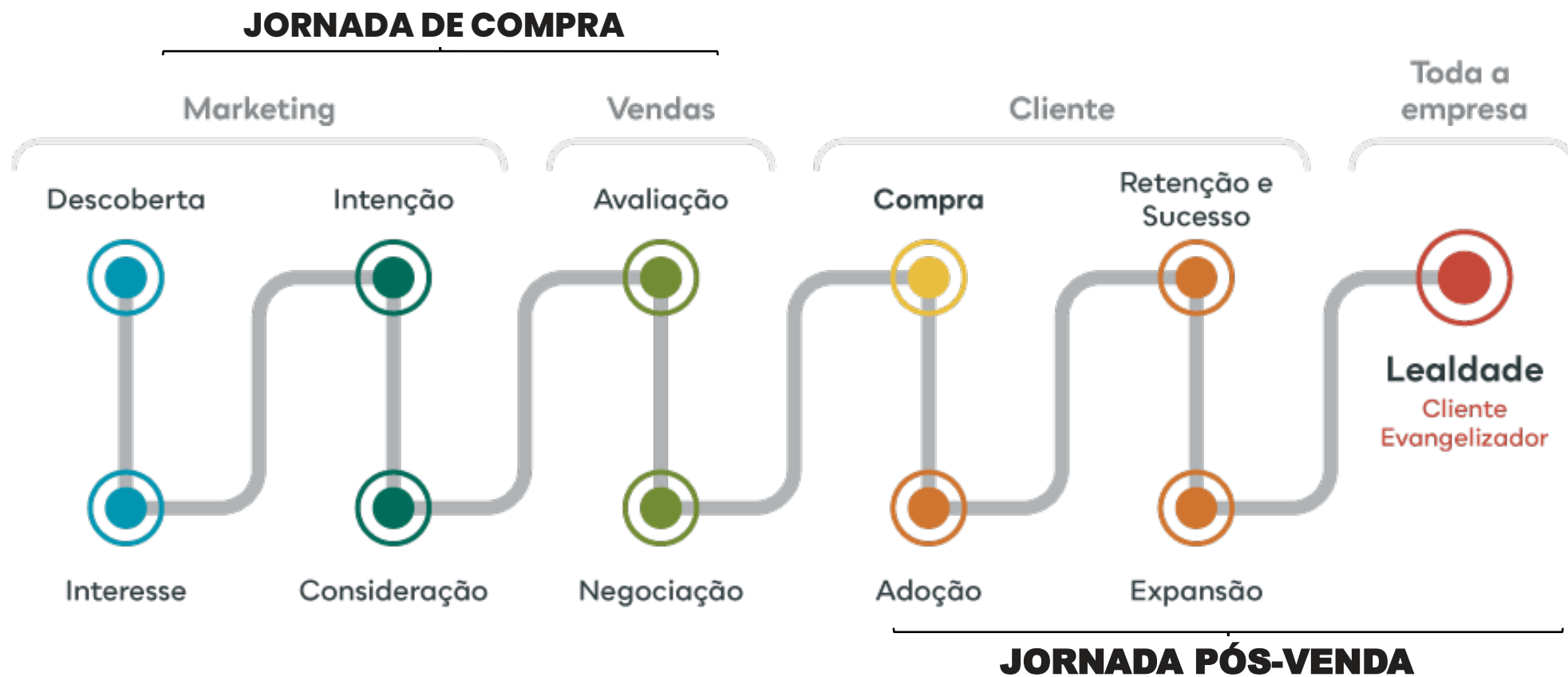




Vire a Chave você é a chave da transformação.



Jornada do cliente.



Métrica da experiência.



Focus Group



Pesquisa NPS



Ouvidoria



ReclameAQUI



Grupo de Trabalho Clientes





“ Saber quem é o nosso cliente, como ele vê a nossa empresa e o que ele espera dela.”

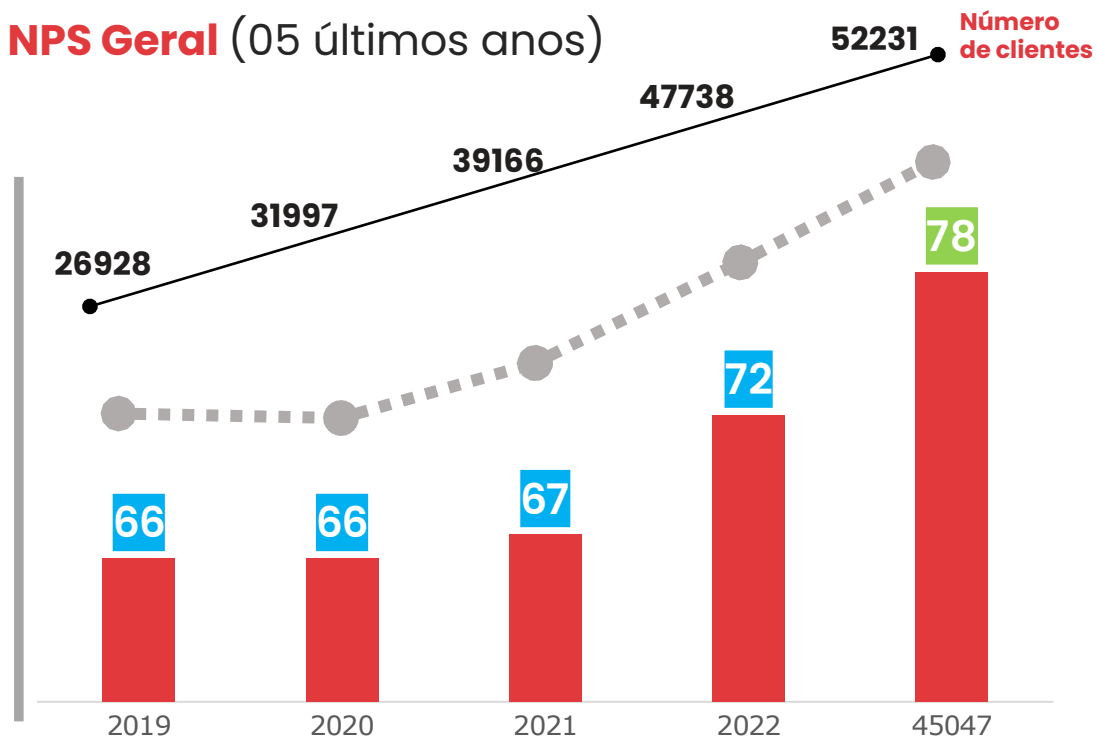


Principais pontos de contato.

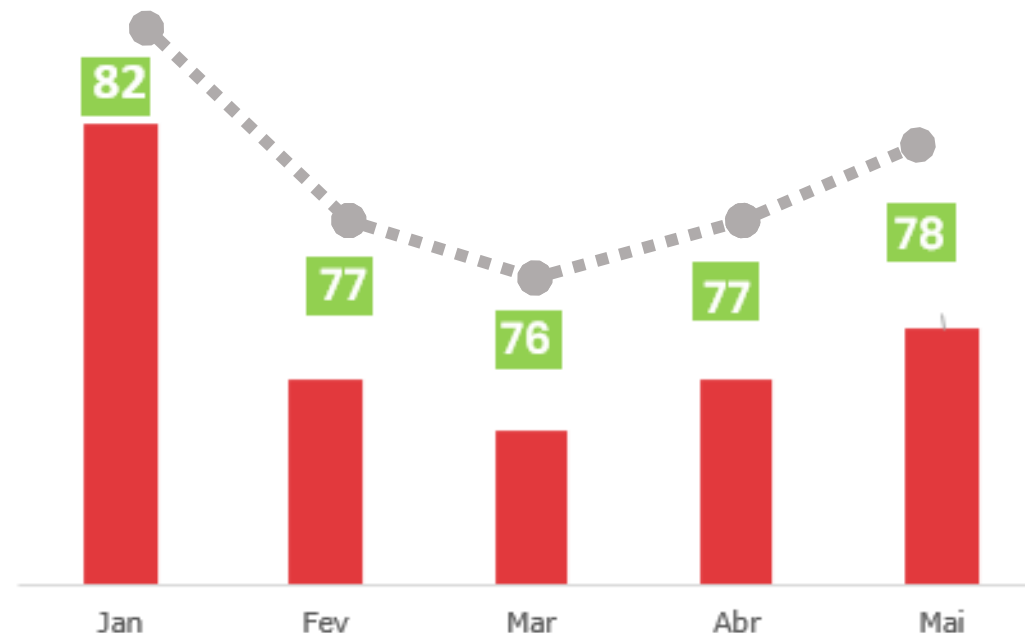


Pesquisa NPS evolução.

NPS Geral (05 últimos anos)



NPS Geral (2023)



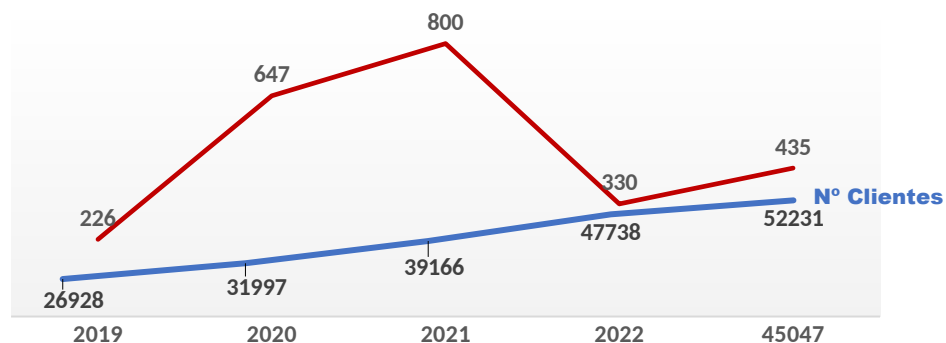
FAIXA	ZONA
76 a 100	Excelência
51 a 75	Qualidade
1 a 50	Aperfeiçoamento
(-)100 a 0	Crítica



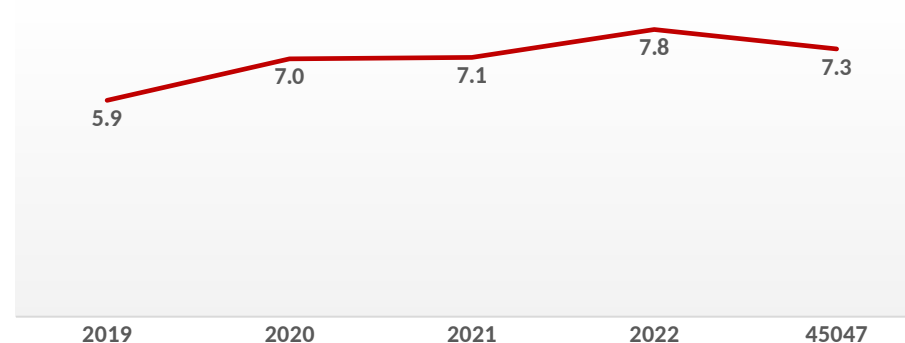
ReclameAQUI

indicadores 05 últimos anos.

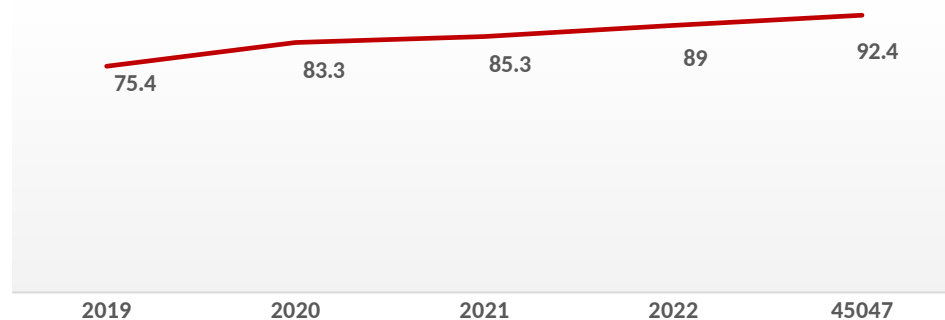
N° de Reclamações



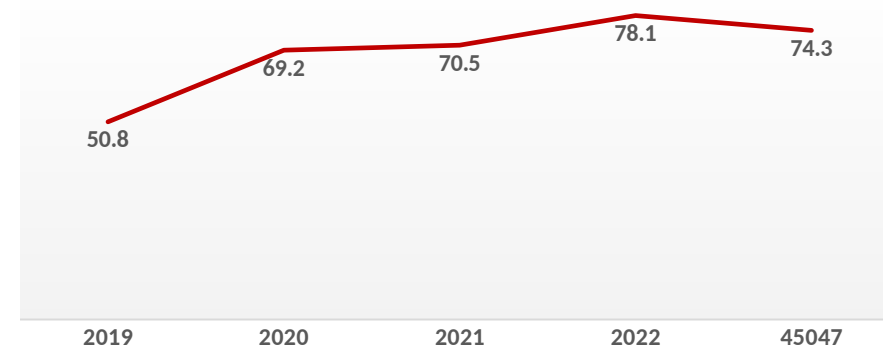
Nota do Consumidor



Reclamações Solucionadas (%)

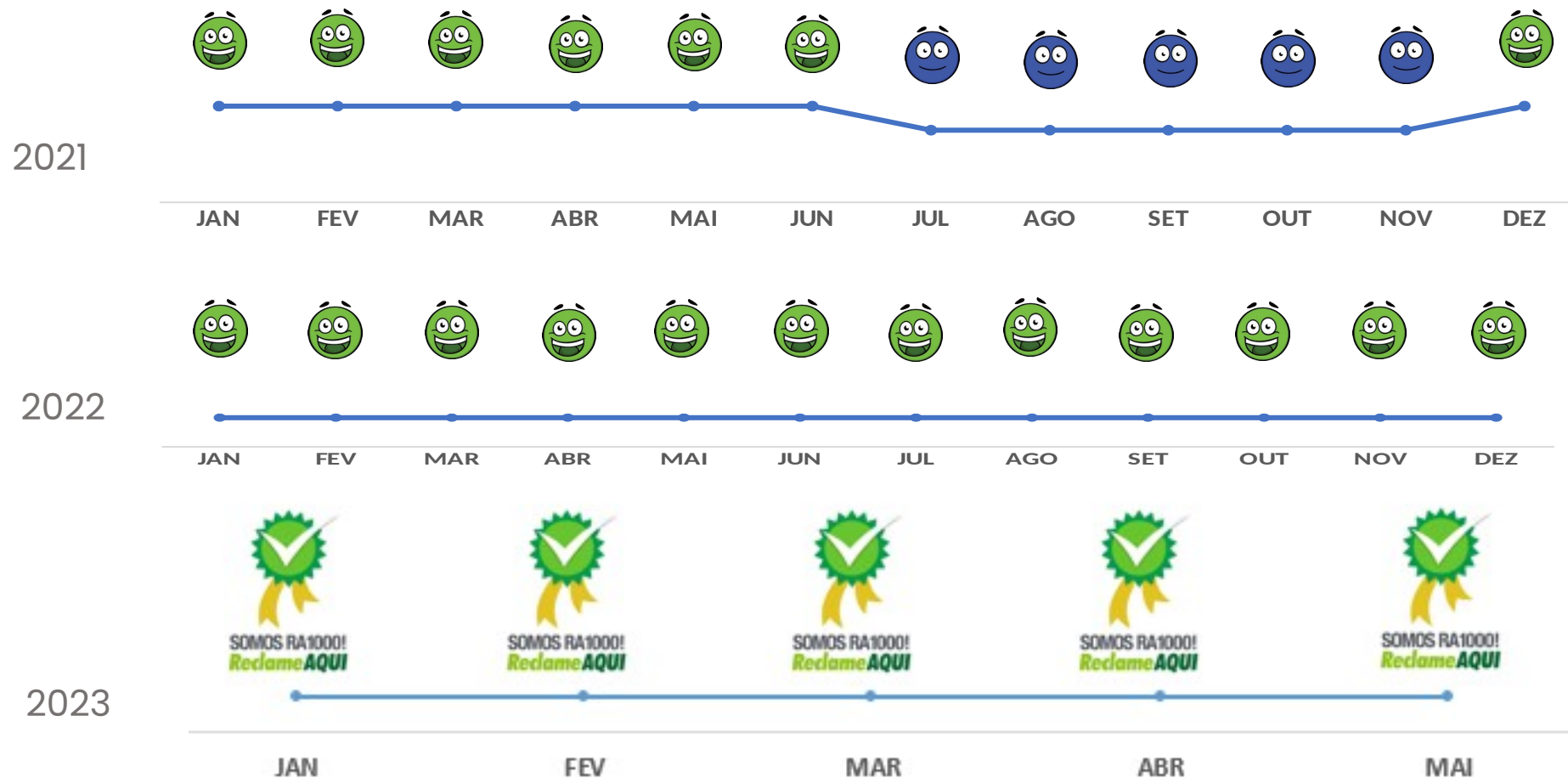


Voltaria a Fazer Negócio (%)



ReclameAQUI

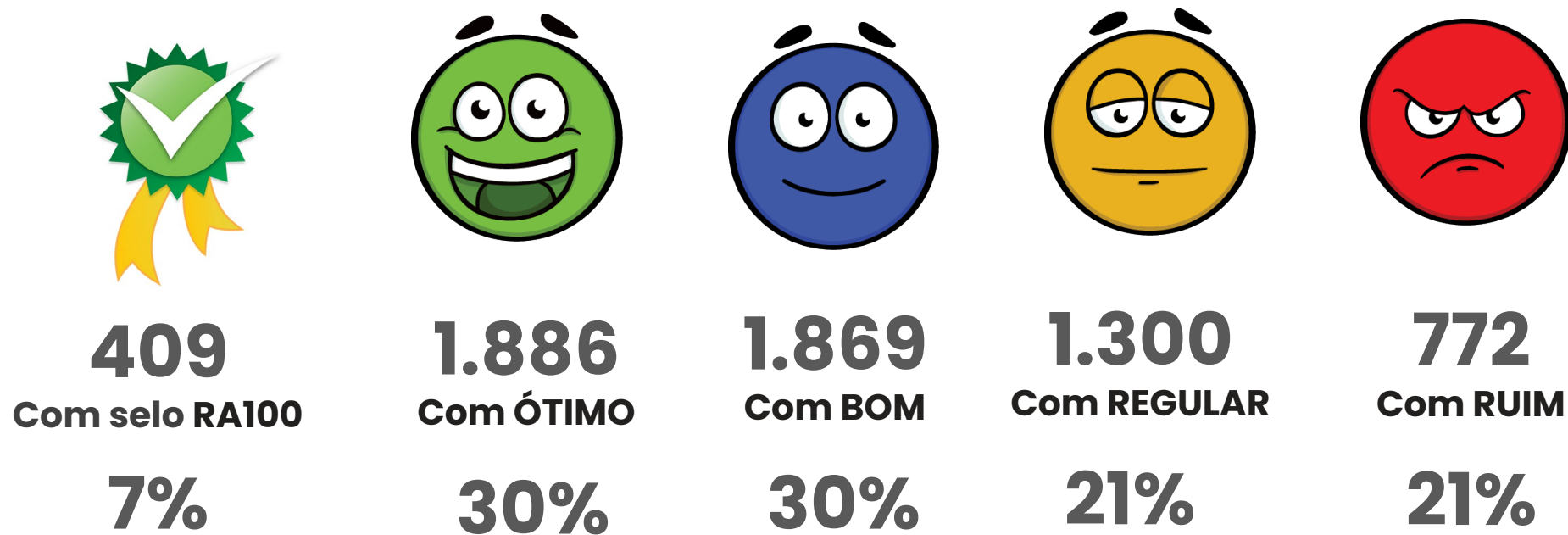
evolução 03 últimos anos.



ReclameAQUI

ranking junho/2023.

Ranking de Reputações Reclame AQUI*



(*)Dados da aba de "6 meses" das mais de 610 mil empresas no Reclame AQUI em Junho/2023



Grupo de Trabalho Clientes.



Retroalimentando processos,
compartilhando experiências,
promovendo a troca de ideias entre as
diferentes áreas da cia, garantindo
experiência positiva aos nossos
Clientes, em **todos os pontos**
da jornada com a **Plano&Plano.**



**Não é verdade que
o cliente só reclama...**





**...cliente feliz se torna
embaixador da marca!**

