

10 INDICADORES PARA MENSURAR A QUALIDADE DO ATENDIMENTO



Como você avalia a qualidade do seu atendimento ao cliente? A resposta está no monitoramento de indicadores de desempenho (KPIs).

Existem diversos KPIs que podem ser utilizados para medir o atendimento ao cliente e o sucesso da sua estratégia. Alguns farão mais sentido para diferentes tipos de negócios.

Elaboramos o infográfico abaixo para que sua empresa possa considerar os diferentes indicadores para mensurar o atendimento ao cliente.

1 Satisfação geral



Ao realizar pesquisas regulares de satisfação, você pode avaliar quantos dos seus clientes classificariam seu nível de satisfação como muito ou extremamente satisfeito. Quanto mais clientes avaliarem melhor suas experiências, melhor será seu atendimento ao cliente.

2 Melhoria na satisfação



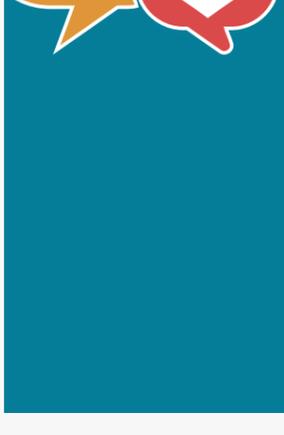
Uma maneira de medir o atendimento ao cliente é acompanhar as mudanças na satisfação ao longo do tempo. Se, por exemplo, a satisfação diminuiu nos últimos dois anos, então você saberá que uma mudança é necessária. Mas se está melhorando, ou se você já alcançou altos níveis de satisfação e os clientes estão se mantendo constantes, então você saberá que está no caminho certo.

3 Fidelização de clientes



Os clientes satisfeitos com o serviço provavelmente permanecerão por mais tempo e gerarão mais negócios. Então, se você está trazendo de volta uma quantidade razoável de clientes regularmente, isso é uma boa indicação de que você está oferecendo um bom atendimento.

4 Net Promoter Score, ou NPS



O Net Promoter Score, ou NPS, é uma metodologia criada por Fred Reichheld, nos EUA, com o objetivo de realizar a mensuração do Grau de Lealdade dos Consumidores de qualquer tipo de empresa.

Os clientes que estão muito satisfeitos com o atendimento provavelmente irão passar a recomendar sua empresa a outras pessoas. Portanto, o Net Promoter Score de sua empresa, pode ser uma boa indicação de onde está seu atendimento ao cliente e uma ótima maneira de avaliar o desempenho.

5 Taxa de conversão



Depois que alguém de sua equipe de atendimento ao cliente interage com ele, qual a probabilidade de ele fazer uma compra ou realizar outro tipo de ação? Se o seu atendimento ao cliente for bom, esse número deve ser razoavelmente alto.

6 Comparação aos concorrentes



Mesmo os clientes que gostam da sua marca podem não escolher você e optar por um de seus concorrentes. Assim, embora a satisfação geral e a retenção de clientes sejam boas métricas para medir o serviço, ainda é importante ver como sua empresa se compara aos concorrentes.

7 Tempo Médio de Retorno



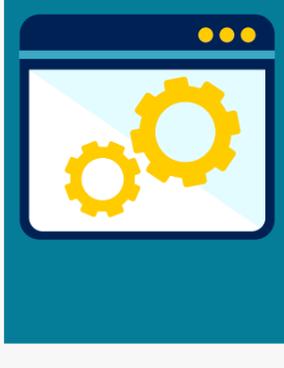
Parte do fornecimento de um ótimo atendimento ao cliente está em resolver problemas de maneira ágil. Se você puder responder aos clientes e obter respostas rapidamente, é provável que eles fiquem satisfeitos com a experiência. Portanto, se você conseguir manter esse tempo de resolução relativamente baixo, isso será uma indicação de bom atendimento.

8 Problemas resolvidos



Você também pode analisar todos os problemas que sua equipe de atendimento resolveu. Não importa o porte da sua empresa, certamente haverá problemas e reclamações. Mas se você conseguir resolvê-los rapidamente e de uma maneira que faça seus clientes felizes, isso é uma indicação de bom atendimento.

9 Produtividade



Diferentes tipos de empresas usam métodos diferentes para medir a produtividade dos funcionários. Mas é um fator importante quando se trata de atendimento ao cliente. Se você quiser que os problemas dos clientes sejam resolvidos em tempo hábil, os funcionários precisam realizar seus trabalhos de maneira eficaz.

10 Retenção/rotatividade de funcionários



Quando sua equipe está feliz, os funcionários tendem a permanecer na empresa. E quando você é capaz de manter os funcionários por longos períodos, é mais provável que eles se sintam confortáveis e capacitados. Isso significa também, que é provável que eles forneçam serviços com alto padrão de qualidade.

Conheça o ERP SIGER® e solicite uma demonstração com um de nossos consultores.



SISTEMAS DE GESTÃO ERP BI RH Mobile

www.siger.com.br

comercial@rech.com.br
(51) 3582-4001
f t y /SistemaSIGER

Rua Tupanciretã, 460 - Novo Hamburgo - RS

