

**Veículo:** Portal Administradores

**Editoria:** Carreira

**Assunto:** Como reduzir custos na hora de realizar pesquisas de satisfação

**Estado:** PB

**Data:** 17 de agosto de 2014

**Link:** <http://www.administradores.com.br/noticias/carreira/como-reduzir-custos-na-hora-de-realizar-pesquisas-de-satisfacao/91427/>



## Como reduzir custos na hora de realizar pesquisas de satisfação

*Este é um processo caro que envolve custos de alocação de profissionais, telefonia, infraestrutura, mas não é tão difícil economizar; veja como*

**Igor Kalassa**

Em tempos de consumidores mais exigentes quanto aos serviços contratados, as empresas buscam de várias formas medir o grau de satisfação.

No caso das concessionárias automotivas, a maioria das pesquisas de satisfação é realizada via contato telefônico, em que atendentes entram em contato com clientes para apurar o atendimento realizado, saber como foi feito o reparo, o pós-venda de um veículo, entre outras questões.

Este é um processo caro que envolve custos de alocação de profissionais, telefonia, infraestrutura, etc. Ao todo, o custo de um call Center gira em torno de R\$ 3 mil por mês por cada posição de atendimento.

Como o momento da economia - desfavorável às vendas - pede que as concessionárias reduzam despesas esse é um ponto onde é possível reduzir a conta.

Veja dicas de como diminuir custos, eliminando as ligações e investindo na automatização das pesquisas de satisfação:

- Espalhe pelo ambiente totens, tablets ou outros dispositivos, deixando disponível um questionário virtual sobre o atendimento.

- Considere implementar sistemas que para o envio de e-mails. Esses levantamentos podem ser feitos por amostragem, e então deixar para apenas realizar contatos telefônicos nos casos mais críticos. Dessa forma, o relatório fica completo e sem interferência ou interpretação de um pesquisador.

**Igor Kalassa é CEO da 4Life Marketing Digital, agência especializada em CRM Social e Mídia Online para Concessionárias**