

Veículo: Portal Canal do Transporte

Editoria: Artigos

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

Estado: SP

Data: 17 de agosto de 2014

Link: <http://www.canaldotransporte.com.br/detalheopina.asp?id=612>



Como reduzir custos na hora de realizar pesquisas de satisfação

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

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.