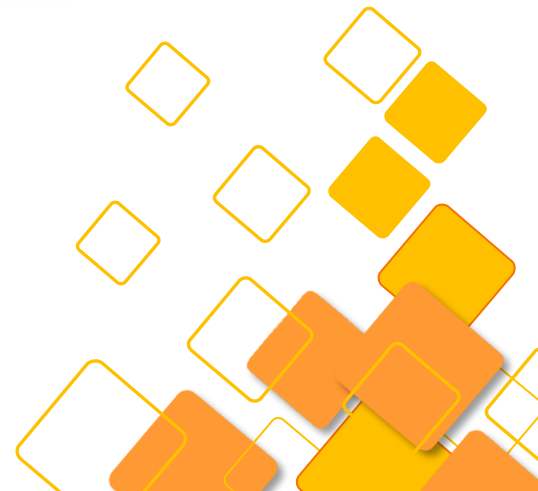
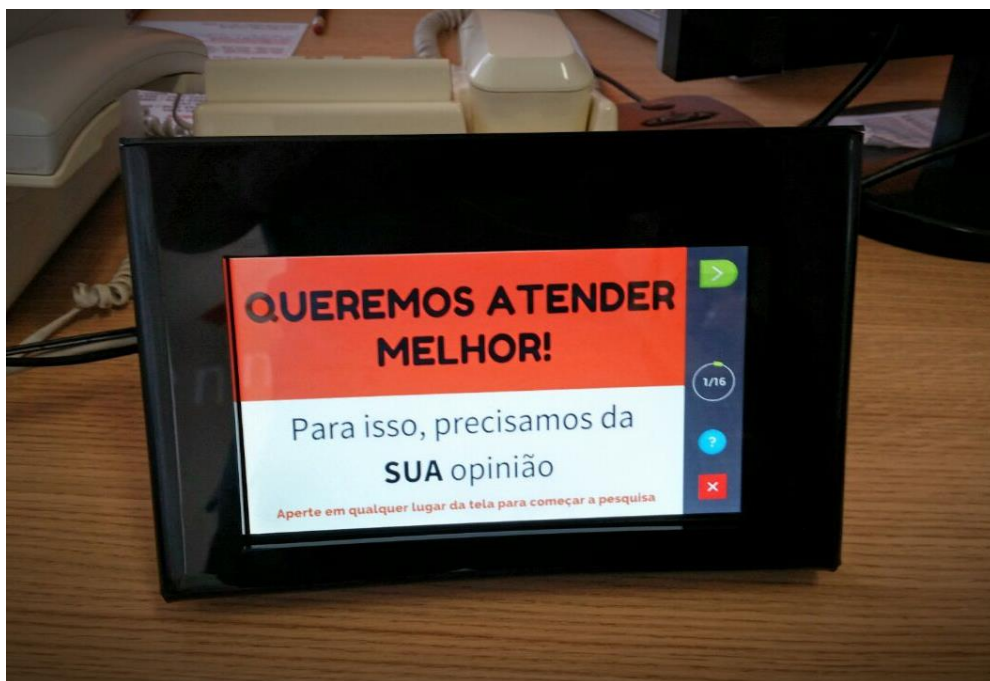




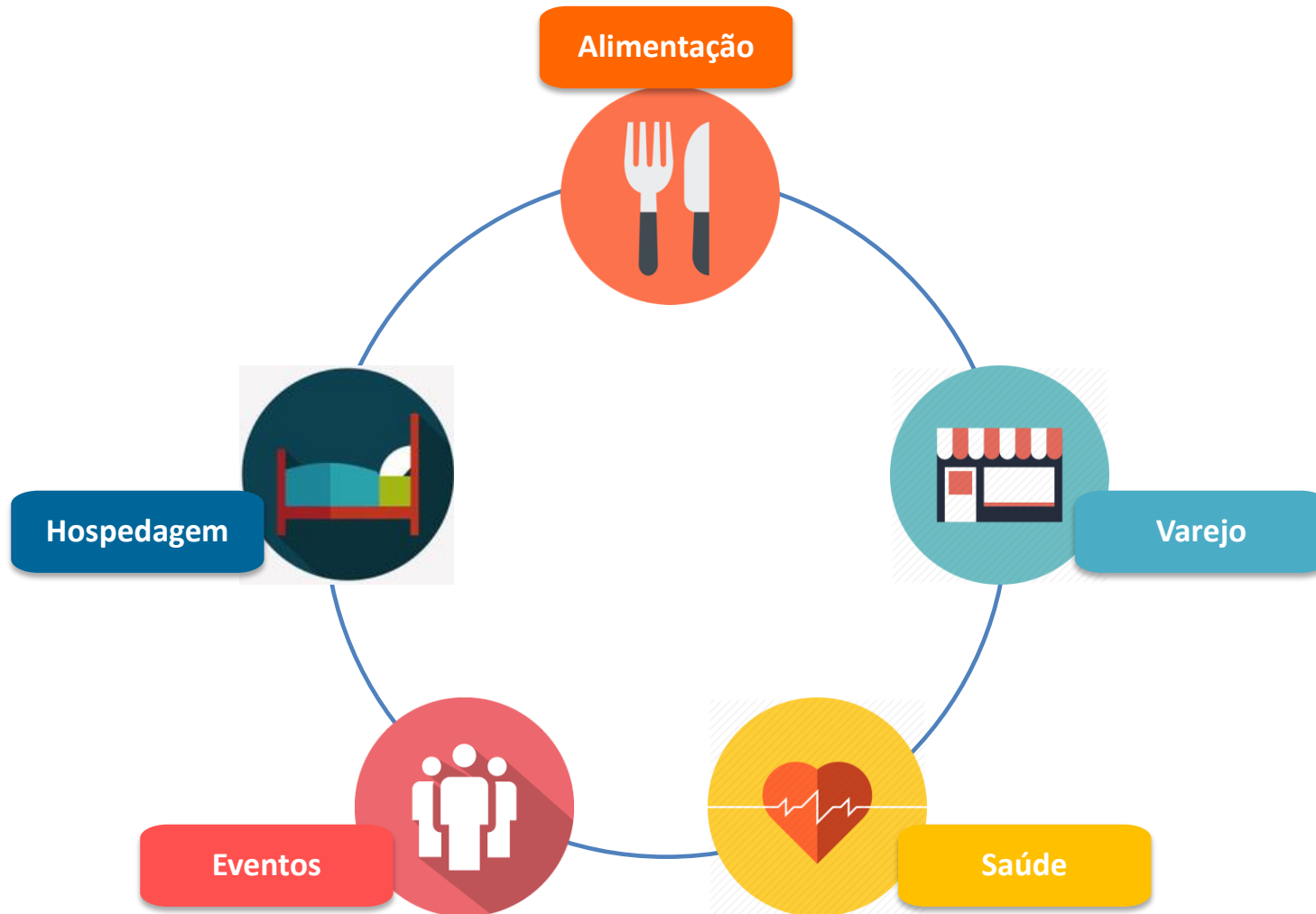
TEPE



O TEPE é um instrumento de relacionamento com cliente, por meio do monitoramento contínuo da satisfação do cliente



Empresas que necessitam de processos claros de atendimento e informação constante sobre avaliação e recomendação de clientes.



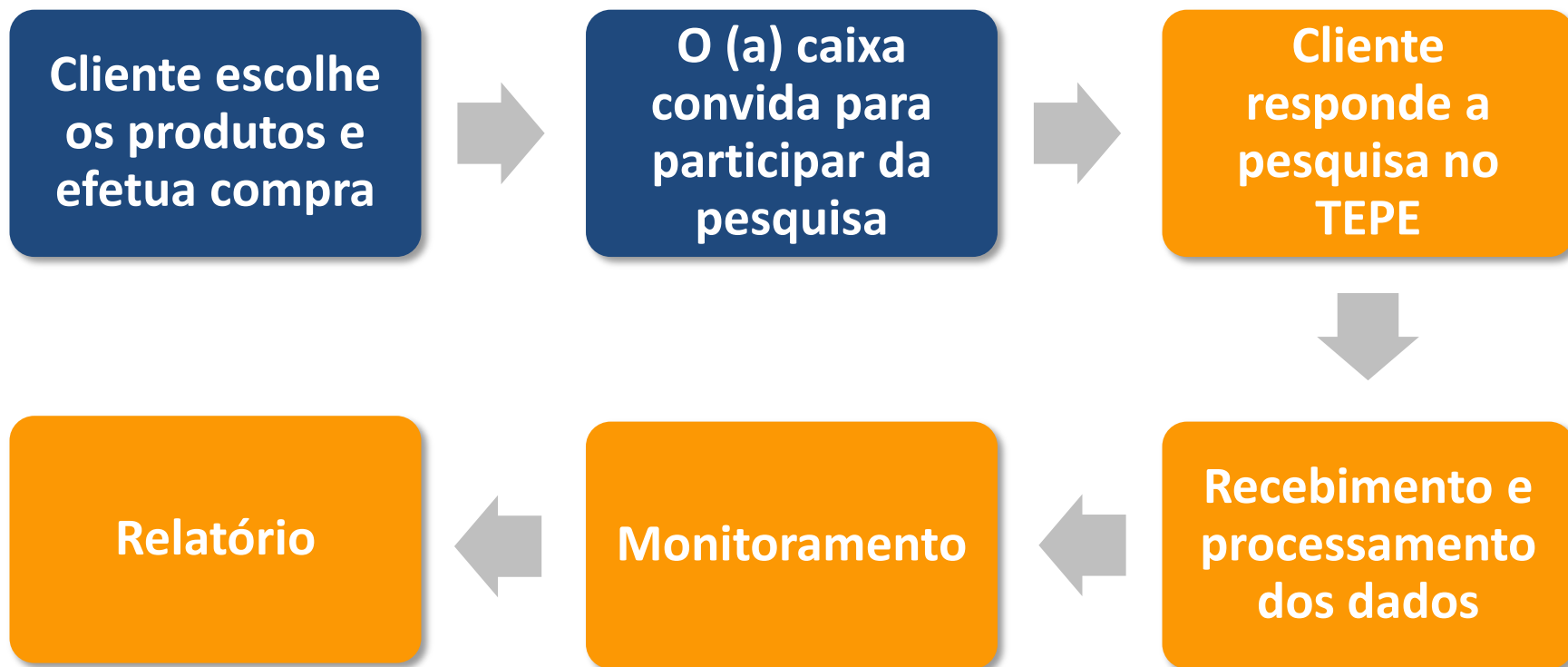
## Para que serve?

**TEPE é uma ferramenta de constante monitoramento, aplicada à realidade de cada empresa, com foco no relacionamento com o cliente.**

AÇÕES COM O TEPE	DE QUE MODO SE APLICA
Avaliar o impacto das recomendações do cliente, por meio do monitoramento contínuo da satisfação →	Utilizando a metodologia NPS – Net Promoting Score
Viabilizar ‘gatilhos’ para prevenir danos com clientes insatisfeitos →	Alertas com notas abaixo de 6
Monitoramento de resultados de ações de vendas, treinamentos, layout... →	Monitoramento para ações específicas
Definir o perfil do cliente e sua cadeia de valor →	Questões como sexo, idade, onde conheceu a empresa...
Oportunizar ações de fidelização do cliente →	Bônus, premiações e o contato (CRM)



A pesquisa é feita logo após o cliente efetuar a compra, com o intuito de monitorar a experiência de compra dos clientes e suas possíveis variações



Legenda:

Enquet

Loja

Com 11 perguntas programadas, os respondentes do TEPE precisam em média de 1 minuto para responder a pesquisa

## Satisfação com áreas específicas

- Mensura a satisfação da infraestrutura, atendimento, mix de produtos;
- São pontos customizáveis de acordo com o cliente;
- Máximo de 5 questões;
- Escala likert (Muito satisfeito a muito insatisfeito).

## Net Promoter Score (NPS)

- Desenvolvida especificamente para mensurar o relacionamento com o consumidor;
- Mensura quantos clientes serão promotores, neutros ou detratores e a razão pela qual eles tem esse posicionamento;
- Adotado por várias empresas no mundo, ótima ferramenta de benchmarking.

## Perfil do cliente

- Idade e gênero são perguntas do questionário;
- Também é perguntado como o cliente chegou até a loja;
- Além disso, existe a parte de cadastro de e-mail, que é opcional e uma ótima oportunidade de fidelizar os clientes.

É necessário que a loja tenha internet Wi Fi (sem fio) disponível 24 horas por dia no ponto em que o TEPE ficará, assim como um ponto de energia perto. Como opcional para que tenha um maior engajamento na pesquisa sugerimos incentivos aos clientes e metas aos funcionários

### Necessários



Internet  
Wi-Fi



Ponto de  
energia

### Sugeridos



Brindes,  
descontos ou  
incentivos  
aos clientes



Metas de  
respondentes  
para as lojas