bztech

Maior portal de Automação Comercial do Brasil!
Encontre o que sua empresa precisa com preços especiais,
atendimento especializado, entrega rápida e pagamento facilitado.

Pesquisa Rápida Gertec

O produto que vai revolucionar seu relacionamento com o cliente. Com o Pesquisa Rápida você terá a informação certa para o sucesso do seu negócio, identificando problemas de atendimento, qualidade, preço, além de saber o que seu cliente valoriza.

Downloads Bz Tech

bztech.com.br

PESQUISA RÁPIDA

Elaborar Pesquisa

Como elaborar uma pesquisa de satisfação

Rev. 0.0

Outubro 2010

As especificações contidas neste documento podem ser alteradas sem aviso prévio do fabricante. As características aqui apresentadas são referências comerciais de nossos produtos, para maiores informações técnicas entre em contato.
Gertec.com.br - Todos os direitos reservados.

ÍNDICE

1- INTRODUÇÃO 3

2- PESQUISA EM 5 PASSOS 3

3- DICAS 4

4- IMPORTANTE LEMBRAR 4

CONTATOS GERTEC 5

As especificações contidas neste documento podem ser alteradas sem aviso prévio do fabricante. As características aqui apresentadas são referências comerciais de nossos produtos, para maiores informações técnicas entre em contato.
Gertec.com.br - Todos os direitos reservados.

1- INTRODUÇÃO

O Pesquisa Rápida é um equipamento que permite de forma simples e eficiente capturar a satisfação do seu cliente. Coletando as informações relevantes ao seu negócio, você poderá atuar nos pontos chaves, fazendo com que seus serviços melhorem a cada dia.

Nesse manual você encontrará dicas de como desenvolver uma boa pesquisa de satisfação de forma rápida e prática.

2- PESQUISA EM 5 PASSOS

Para se ter uma pesquisa é necessário passar por 5 passos:

1. Identificar os pontos chaves de seu negócio
   Faça uma reflexão com o intuito de identificar os principais fatores de sucesso de seu negócio.
   Identifique 5 ou 6 fatores, não desperdice sua energia. Pense nos pontos importantes para o seu negocio e verifique a percepção de seus clientes.
   Exemplo de fatores de sucesso:
   - Atendimento;
   - Qualidade;
   - Variedade;
   - Limpeza;
   - Preço;

   Prepare perguntas simples, diretas e objetivas, abordando estes pontos.
   Exemplo de pesquisa:
   - Como avalia nosso atendimento?
   - Como classifica a qualidade de nossos produtos?
   - O que acha sobre a variedade de produtos disponibilizados?
   - Qual a sua opinião em relação à limpeza de nosso estabelecimento?
   - Como classifica os nossos preços?
2. Elaborar a pesquisa
   Monte a pesquisa utilizando o software Configurador de Pesquisa, adicionando uma tela de apresentação, as perguntas desenvolvidas no passo 1 e a tela final.
3. Programar o Pesquisa Rápida
   Transfira a pesquisa elaborada ao Pesquisa Rápida e o apresente ao seu cliente para que este a responda, colocando o equipamento em pontos estratégicos ou através de abordagem.
4. Coletar os dados da pesquisa
   Capture as informações através do software Configurador utilizando a conexão USB ou pela rede Ethernet.
5. Analisar os resultados
   Após a coleta dos dados, o resultado poderá ser analisado no próprio programa ou exportando-o para Excel ou PDF podendo filtrar o resultado por data e/ou hora, obtendo assim uma melhor analise.

As especificações contidas neste documento podem ser alteradas sem aviso prévio do fabricante. As características aqui apresentadas são referências comerciais de nossos produtos, para maiores informações técnicas entre em contato.
Gertec.com.br - Todos os direitos reservados.

3- DICAS

- Construa a pesquisa com poucas perguntas (5 perguntas é um bom número);
- Faça perguntas utilizando mesma escala. Ex.: Muito bom, Bom, Normal, Ruim, Muito Ruim;
- Associe um som ao termino da pesquisa;
- Caso utilize o equipamento fixo, prefira Checkouts ou saída das lojas;
- Personalize o seu Pesquisa Rápida utilizando sua criatividade. Imprima a etiqueta com legenda para cada botão, logotipo da empresa ou instruções e coloque sob a tampa acrílica protetora.

4- IMPORTANTE LEMBRAR

Antes de utilizar o equipamento leia atentamente o manual de configuração e o manual do software Configurador de pesquisa para a correta configuração e manuseio.

Dados importantes que se deve saber:

- Como ligar/ desligar o equipamento:
    1. Para ligar o equipamento pressione o botão INICIO
    2. Para desligar o equipamento mantenha pressionado o botão FIM por alguns segundos
    3. Caso necessário carregue a bateria do Pesquisa Rápida através da fonte de alimentação ou cabo USB
- Como configurar uma pesquisa
    1. Instale o driver de conexão USB ao PC
    2. Instale o software Configurador de Pesquisa no PC
    3. Configure a pesquisa e transfira para o equipamento
- Como ler o resultado da pesquisa
    1. Conecte o Pesquisa Rápida ou cartão de memória ao PC
    2. Importe a pesquisa pelo software Configurador ou copie o arquivo com a extensão CSV
    3. Utilize uma planilha eletrônica para melhor visualizar e formatar os resultados obtidos
- Como personalizar o Pesquisa Rápida:
    1. Utilize os arquivos JPG e CDR para montar um layout
    2. Imprima e recorte a imagem no espaço delimitado
    3. Abra a tampa acrílica do Pesquisa Rápida e insira o recorte

As especificações contidas neste documento podem ser alteradas sem aviso prévio do fabricante. As características aqui apresentadas são referências comerciais de nossos produtos, para maiores informações técnicas entre em contato.
Gertec.com.br - Todos os direitos reservados.

CONTATOS GERTEC
Suporte Técnico:

suporte@gertec.com.br
Tel.: (11) 2173-6500

Assistência Técnica:

Gertec Telecomunicações Ltda.
Rua Guaicurus, 145 – Vila Conceição
Diadema – São Paulo
CEP 09911-630
Tel.: (11) 2173-6541

As especificações contidas neste documento podem ser alteradas sem aviso prévio do fabricante. As características aqui apresentadas são referências comerciais de nossos produtos, para maiores informações técnicas entre em contato.
Gertec.com.br - Todos os direitos reservados.