

PESQUISA RÁPIDA



Elaborar Pesquisa

Como elaborar uma pesquisa de satisfação

Rev. 0.0

Outubro 2010

ÍNDICE

1- INTRODUÇÃO	3
2- PESQUISA EM 5 PASSOS	3
3- DICAS	4
4- IMPORTANTE LEMBRAR	4
CONTATOS GERTEC	5

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 análise.

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

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