

Como identificar clientes insatisfeitos?

Módulo CS e Retenção

Atendimento recorrente

Como padrão na Blue, 1x por semana (ou mais, se necessário), o técnico faz contato com cada cliente. Dessa forma, com um contato mais próximo e recorrente, conseguimos identificar se o cliente demonstra algum grau de preocupação com o resultado das campanhas nas próprias conversas por Whatsapp. Caso ele apresente alguma insatisfação, este problema será recente e, geralmente, conseguimos resolver mais rápido.

Além disso, o atendimento recorrente também fortalece a conexão com o cliente. Ou seja, uma boa conexão melhora a confiança e consolida a parceria. Se seu cliente não responde ou toma um "chá de sumiço" é bem provável que essa ausência esteja associada a um problema.

Feedback direto (cliente)

Além do contato por Whatsapp, também possuímos outros canais de contato que o cliente pode se manifestar, como e-mail e telefone central da agência. Neste caso, o cliente tem a opção de mandar um feedback direto para outros setores (como comercial e financeiro) ou até mesmo para o técnico.

Pesquisas de satisfação (CS)

As pesquisas de satisfação são enviadas em períodos estratégicos e têm objetivo de colher um feedback real do cliente. Elas são elaboradas com perguntas objetivas e opções de resposta em nota com espaço para justificativa. Com essas pesquisas, fica muito claro como o cliente se sente em relação ao serviço da agência, seus resultados (recentes ou mais maduros) e seu contato com o técnico.