

 03

Estão falando mal de você!

Ou estão falando bem? É importante saber e para isto envie uma pesquisa para 50 clientes seus da forma que explicamos na aula. Além da pesquisa quantitativa (com a nota), coloque uma outra questão aberta (por exemplo: justifique sua resposta, explique -algo do gênero) e faça o seu NPS. Não precisa ser para muitos clientes. Faça numa amostra pequena para pegar o jeito.