

07

Explorando a voz do cliente

Durante nossas aulas vimos uma ferramenta muito interessante, a Voz do Cliente (VOC - Voice of the Customer).

Desta forma, o feedback do cliente é coletado através de programas de VOC devem ser realmente úteis e açãoáveis, ou você deve se preparar para uma enxurrada de ataques mal pensados e opiniões isoladas.

Nesse contexto, vamos apresentar alguns exemplos reais de empresas que souberam aplicar o VOC de forma sustentável e benéfica para o negócio.

Vamos lá?