

Um resultado de todos

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE TRAZ ÍNDICE ACIMA DA META E REFLETE O RESULTADO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS RECENTES

Para uma equipe, ver seu trabalho alcançar objetivos além do esperado é algo muito gratificante. É com esse espírito de reconhecimento que recebemos e compartilhamos os resultados da última pesquisa de satisfação, que traz o índice NPS (Net Promoter Score).

O índice NPS é um padrão internacional utilizado por diversas empresas e, na Mosaic, ele é realizado anualmente em todas as unidades ao redor do mundo. Basicamente, a pesquisa mede o quanto os clientes de uma empresa estão dispostos a indicá-la para outras pessoas, obtendo-se a partir daí um índice, que vai de 0 a 100%, sendo que acima de 50% é considerada "World Class", ou seja, referência mundial em satisfação.

Dentro da operação mundial da Mosaic, o Brasil está entre os países que possuem os maiores índices de NPS. Em 2013, a Mosaic Brasil atingiu 53% de pontuação, um número acima da média global da empresa, que é de 48%. A meta para este ano era repetir este desempenho, mas o resultado foi acima do esperado e chegou a 56%.

Esta pesquisa foi realizada com 308 clientes, aos quais a Mosaic dedica um atendimento diferenciado, voltado à construção de relacionamento duradouro por meio da geração de valor.

"Quando se trata de NPS, o resultado acima de 50% é considerado um ótimo resultado", explica Carlos Mercante, diretor Comercial. "Crescer um ou dois pontos é sempre algo desafiador".

Mercante ressalta a importância desse resultado como fruto do trabalho que a empresa vem desenvolvendo para a excelência no atendimento aos clientes. "É a soma das nossas diversas áreas", aponta ele. "Todo esforço que a empresa vem realizando com certeza está surtindo efeito, como as reestruturações pelas quais passamos, o *Rumo 17* e o *Palantir*, treinamentos de foco no cliente, processos de qualidade e otimizações nas fábricas. O resultado da pesquisa é mérito de todas as áreas".

Além do NPS, a pesquisa de satisfação traz também a percepção dos clientes sobre vários aspectos e áreas da empresa.



Busca por excelência está por trás de bons resultados na satisfação dos clientes

"São 27 perguntas, divididas em grupos, que abordam diferentes aspectos que influenciam na satisfação do cliente, como: produtos, atendimento ao cliente, logística, marketing, entre outros", explica Gabriel dos Santos, coordenador de Marketing.

Gabriel enfatiza que, olhando a pesquisa como um todo, os resultados foram muito positivos. "A escala de pontuação desta pesquisa vai de 0 a 10, sendo que acima de 7 já indica que o cliente está bastante satisfeito. Em nosso resultado, não temos nenhuma questão, em nenhum dos grupos, abaixo desse nível".

No entanto, mensurar esses índices é só o começo de um trabalho mais amplo.

A partir das informações coletadas, relatórios detalhados identificam pontos que podem ser aprimorados. As informações são compartilhadas com as diversas áreas da empresa para que os gestores possam acompanhar a evolução dos dados. Com isso, geramos um importante conhecimento sobre o mercado e sobre nossos clientes. Isso se traduz em identificação de oportunidades e novas estratégias para aperfeiçoar nosso atendimento.

Alcançar resultados tão positivos deve ser motivo de orgulho para todas as equipes, porque eles refletem o trabalho de cada funcionário para o alcance de nossos objetivos. Por outro lado, devem ser também um motivador para que possamos continuar melhorando, entregando cada vez mais excelência em produtos, atendimento e relacionamento.

Ter foco no cliente tem nos levado a um ótimo patamar no quesito satisfação, mas queremos elevá-lo ainda mais. Por isso, a Mosaic conta com o empenho de todos para seguir com esse sucesso.