

GOSTOU DO NOSSO SERVIÇO?

“Sabe o quão satisfeitos os seus clientes realmente estão?” O HappyOrNot surge no mercado para ajudar as empresas a compreender a satisfação dos clientes e colaboradores. Pedro Bastos, CEO da empresa BenefiCombined, explica-lhe como.

HappyOrNot é um serviço de origem finlandesa trazido para Portugal pelas mãos de Pedro Bastos. Distribuído pela BenefiCombined, o serviço HappyOrNot é uma ferramenta que permite medir o nível de satisfação de clientes, colaboradores, visitantes e utentes, entre outros, em relação a produtos, serviços e processos/eventos da organização.

O serviço HappyOrNot disponibiliza dois modos de interação, físico através dos terminais Smiley e online através dos websmileys.

A simplicidade de Quatro “smileys” aliada à fiabilidade de um robusto software de processamento da informação, fazem do HappyOrNot uma importante ferramenta de gestão do cliente, permitindo recolher o feedback espontâneo e anónimo de clientes e colaboradores.

SABIA QUE O MELHOR DIA PARA VIAJAR É A QUARTA FEIRA?

A nível mundial o HappyOrNot já está implementado em mais de cem países, tem cerca de 10 mil terminais a recolher dados diariamente e mais de 400 milhões de feedbacks recolhidos.

O serviço de avaliação de satisfação do cliente, HappyOrNot, serve diariamente empresas nos mais diversos setores de atividade como saúde, restauração, eventos, retalho, transporte e aeroportos, entre outros.

Um estudo global com 70 milhões de feedbacks recolhidos por terminais Smiley em mais de cem aeroportos em todo mundo, realizado desde o início de 2013 até maio 2016, mostra que a quarta-feira é consecutivamente avaliada pelos viajantes como o melhor dia da semana para viajar.

O SEU SERVIÇO À DISTÂNCIA DE QUATRO SMILEY'S

Com a crescente importância dos serviços na economia, a satisfação do cliente para com o serviço prestado ganhou uma enorme importância no contexto da administração das empresas. Avaliar a satisfação é uma forma das empresas conquistarem competitividade, fidelizarem clientes e construir relações entre parceiros. Com o HappyOrNot é possível conhecer diariamente o sentimento do cliente em relação ao nosso serviço, staff, organização do nosso estabelecimento, entre outros. O HappyOrNot ajuda-nos a tomar decisões de modo a melhorarmos a nossa prestação indo ao encontro da satisfação do cliente.

DEIXE QUE OS SMILEY'S O AJUDEM A ENVOLVER OS SEUS FUNCIONÁRIOS

Portugal está a tornar-se numa referência no setor tecnológico e, nesta nova indústria, os recursos humanos são o fator fundamental para o sucesso das empresas. É importante medir o ambiente e a satisfação dos colaboradores, pois um colaborador insatisfeito não produz. Quanto mais satisfeitos estão os colaboradores, melhores níveis de produtividade apresentam. Neste âmbito, o HappyOrNot surge aqui como uma ferramenta essencial para o estudo da satisfação dos colaboradores. “Damos oportunidade às empresas de conhecerem diariamente o mood dos seus colaboradores quando entram no local de trabalho e quando saem, a sua satisfação diária, os dias e a hora em que estão mais ou menos satisfeitos, ou por exemplo a sua reação a uma comunicação ou evento específico”, explica Pedro Bastos.



DEIXE QUE OS SMILEY'S O AJUDEM A DECIDIR EM QUE PRODUTO INVESTIR

O HappyOrNot é um sistema desenhado para a avaliação da satisfação do cliente, mas o Continente deu um passo em frente utilizando-o de uma forma criativa na avaliação de produtos no seu espaço Prove&Aprove, dando assim a possibilidade ao cliente de expressar a sua opinião de forma atrativa sobre os produtos que desejam ver comercializados.

Se desejar testar serviços ou produtos antes de formalizar a sua implementação ou venda no mercado, com o HappyOrNot pode recolher o feedback necessário do seu mercado-alvo para antecipar o sucesso do serviço/produto, salvaguardando-se do risco de insucesso.



OS SMILEY'S DE OLHO NA SUA LOJA ONLINE

O mais recente serviço online, WebSmileys tem uma taxa de captação a rondar os 50% e, aqui, os dados de satisfação recolhidos permitem de imediato perceber os motivos de satisfação ou insatisfação. “Uma pessoa que já tenha a predisposição para aceder a esta ferramenta online vai dedicar, à priori, mais tempo ao seu feedback deixando comentários”, refere Pedro Bastos.

O FEEDBACK FOI RECOLHIDO, E AGORA?

Trata-se de uma ferramenta de fácil utilização e interpretação dos dados que são recolhidos. É um sistema simples e atrativo com uma taxa de captação mínima a rondar os 25%. “Os relatórios para análise dos dados recolhidos podem ser enviados com uma periodicidade diária, semanal ou mensal, prestando um acompanhamento na interpretação dos dados e nas medidas que se podem tomar relativamente às informações depreendidas”, avança o nosso entrevistado. Isto porque, segundo Pedro Bastos, é possível constatar-se que algumas empresas ainda demonstram resistência à utilização de ferramentas de medição da satisfação de clientes e colaboradores, por não terem uma ideia clara de como atuar posteriormente em função dos dados recolhidos através destes sistemas.

É necessário definir diretrizes, estabelecer medidas e ações que irão ser tomadas à medida que vão recebendo e analisando os relatórios fornecidos pelo serviço HappyOrNot. Em consequência da percentagem de pessoas satisfeitas e insatisfeitas, picos de satisfação, picos de insatisfação, entre outros, é necessário ir direccionando o serviço HappyOrNot para campos mais restritos e focados, de modo a perceber o que tem de ser mudado e o que deve continuar a ser feito e melhorado para manter os clientes fidelizados de modo a aumentar as vendas.

FEEDBACK

Are You Happy or Not?

Para Pedro Bastos, existem, igualmente, empresas que, apesar de compreenderem o valor acrescentado que o cliente acarreta para as mesmas, se não verificarem benefícios imediatos na utilização destes sistemas, também mostram alguma resistência em aderirem aos mesmos. No entanto, cada vez mais é reconhecido que o crescimento de uma empresa, bem como a conquista de novos mercados são mais sustentáveis se as empresas colocarem o cliente como prioridade. E, se existe uma receita para o sucesso empresarial, certamente esta ferramenta de medição do grau de satisfação de clientes e colaboradores será parte integrante. Se o mercado está em constante mutação, também os clientes estão. E como é que as empresas podem adaptar-se e contornar os obstáculos inerentes à mudança? Com o HappyOrNot, como a monitorização é diária e capta vários fatores, ao final de um ano, por exemplo, é possível fazer uma avaliação muito completa que permitirá ajustar e delinear estratégias, procurar novas medidas e soluções para a sustentabilidade do seu negócio. HappyOrNot, nunca foi tão fácil obter o feedback de clientes e colaboradores



PEDRO BASTOS

” Uma pessoa que já tenha a predisposição para aceder a esta ferramenta online vai dedicar, à priori, mais tempo ao seu feedback deixando comentário “

Uma pessoa que já tenha a predisposição para aceder a esta ferramenta online vai dedicar, à priori, mais tempo ao seu feedback deixando comentário



BenefiCombined

HappyOrNot, nunca foi tão fácil obter o feedback de clientes e colaboradores.

HAPPYORNOT®
www.beneficombined.pt

E-mail: hon@beneficombined.pt
Telm.: +351 914 146 111