



SOMOS MAIS  
**#SANEAMENTO**

# Satisfação do Cliente: *Net Promoter Score (NPS)*




**7<sup>o</sup> ENCONTRO  
NACIONAL  
DAS ÁGUAS**  
AGOSTO 2018 - SÃO PAULO

PALESTRANTE:

EDER SÁ ALVES CAMPOS  
Fique conectado: [clique aqui](#)






## Satisfação do Cliente: Net Promoter Score (NPS)

**Perceber o Cliente** é parte do DNA Iguá.

A forma de endereçar essa nova cultura envolve uma métrica, o Net Promoter Score (NPS). A introdução dessa **cultura de satisfação do cliente** é uma inovação no setor de saneamento.

CONHECER  
ENTENDER  
ENGAJAR





**LUCRO BOM**  
**LUCRO RUIM**



Cliente é ativo ou passivo?

---

Qual a importância de cliente para  
um monopólio?

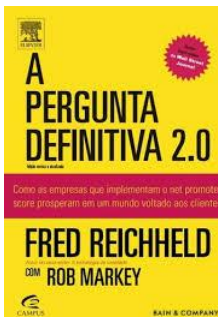
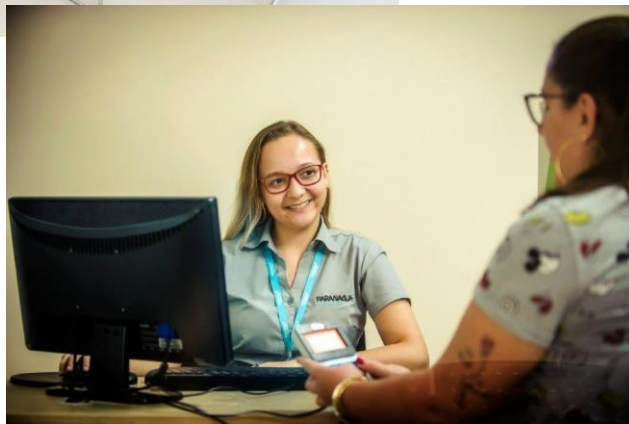
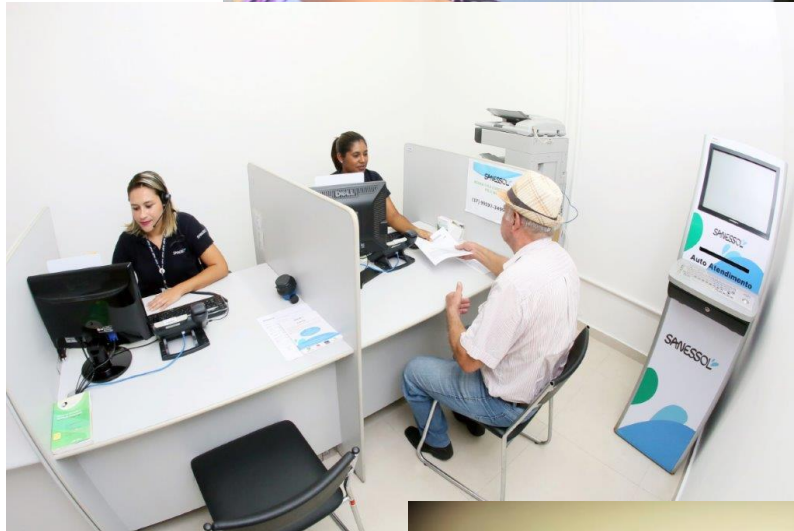


Uma pergunta é mais eficiente que um questionário.  
Um processo é mais efetivo do que uma pesquisa anual.

**A metodologia NPS permite inovar na escuta e criar uma cultura em torno da satisfação do cliente.**

---

**Em uma Escala de 0 a 10, o quanto  
você recomendaria a *minha*  
*empresa* para um Amigo ou  
Familiar?**



Livro  
fonte:

# Net Promoter Score (NPS): um cálculo simples de grande valor

Uso de SaaS para disparo de pergunta!

Uma metodologia simples, eficiente, que separa promotores e detratores.

Promove mais do que saber: fazer!



=





Atendimento p mim nota 10..porque sempre fui atendida da melhor maneira possível, no Escritório e atendida em meu comercio qdo eu precisei. Digo Parabéns.

E Z P

Rua SÃO FRANCISCO, 1315

05/12/2017 21:34



Achei dificuldade em entrar em contato com a empresa, os telefones não atendem, porém ao levar o problema pessoalmente fui atendida prontamente.

E C P R

JARDIM SANTA CECILIA

28/11/2017 11:40



Muita burocracia e transtorno, moro no alto dos ipes e fizeram um buraco a mais de um mês e nunca resolvem o problema, e o buraco continua la, incomodando e dando transtorno aos moradores

D L DE O

Rua DR. CELSO CHARURI

05/12/2017 21:17

1.599  
opiniões de  
clientes

# Criando uma nova cultura em torno da satisfação do cliente

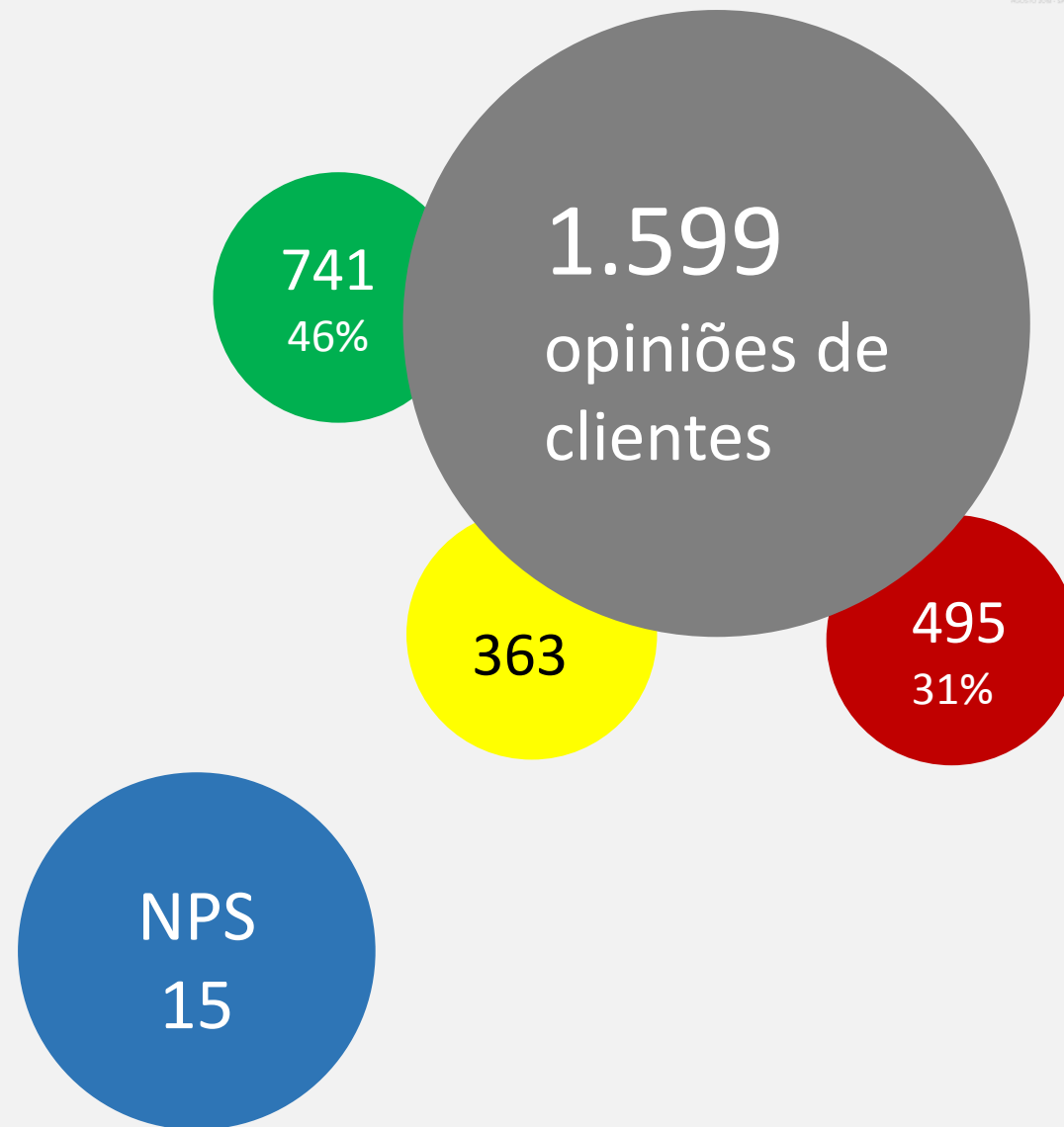
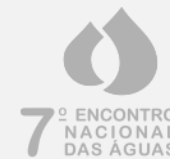
Desafio envolve base de cadastro: ampliar taxa de resposta pelos canais (e-mail e SMS).

Agenda do aprendizado no processo da escuta e de desenvolver sensibilização com agentes reguladores.

Encarar relação de longo prazo da relação de prestação de serviço e papel educador das regras de serviço prestado.

Agenda de valorizar a política pública invisível

#SOMOSMAIS  
SANEAMENTO





#NPSnoSaneamento  
#PerceberCliente

#SomosMaisSaneamento  
#SomosIgua

**7<sup>o</sup>** ENCONTRO  
NACIONAL  
DAS ÁGUAS  
AGOSTO 2018 - SÃO PAULO

REALIZAÇÃO:  
 **sindcon**  
Sindicato Nacional das Concessionárias  
Privadas de Serviços Públicos de Água e Esgoto

PARCERIA:  
 **abcon**  
Associação Brasileira das Concessionárias  
Privadas de Serviços Públicos de Água e Esgoto