PRODUTO

+1 PONTO

AÇÃO EMPREENDEDORA

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Depois que você compra algo, alguém pergunta se você gostou? Deveria!



PENSE ASSIM

UM TERMÔMETRO



O termômetro mostra a febre antes que ela piore. A pesquisa de satisfação mede a "temperatura" do cliente a tempo de corrigir.

PERGUNTA PARA A TURMA

De 0 a 10, quanto vocês indicariam a cantina da escola para um amigo? Por quê?

Conversem 1 minuto em dupla e compartilhem

O QUE É

PERGUNTAR AO CLIENTE O QUE ELE ACHA E ONDE MELHORAR

A pesquisa de satisfação mede se o cliente gostou do produto ou serviço e onde dá para melhorar.

POR QUE FAZER ISSO?



OUVIR O CLIENTE

Ele diz o que funciona e o que não.



DADOS REAIS

Decisões com base em números.



MELHORAR SEMPRE

Cada resposta vira uma ação.

NA VIDA REAL

NPS (NET PROMOTER SCORE)

Em 2003, Fred Reichheld propôs medir a satisfação com uma única pergunta: "De 0 a 10, quanto você recomendaria esta empresa a um amigo?". O método passou a ser usado por empresas no mundo todo.

A LIÇÃO PARA A STARTUP

Perguntas simples, feitas sempre, mostram rapidinho onde melhorar.

CASO REAL

0 a 10

uma única pergunta

COMO FAZER

PASSO A PASSO

1. Criem um questionário curto, com até 8 perguntas, no Google Forms ou no papel.
2. Misturem perguntas de nota (de 1 a 5) e perguntas abertas.
3. Consigam pelo menos 10 respostas.
4. Mostrem os resultados em gráficos e escolham as melhorias mais importantes.

Tempo sugerido: coleta em casa + 25 min em equipe + 5 min de apresentação

EXEMPLO

COMO FICARIA NO BRECHÓ VIRADA

Uma Startup imaginária: um brechó online de roupas para jovens.

PERGUNTAS

Nº	PERGUNTA	TIPO
1	*Qual nota você dá para as roupas?*	*nota 1–5*
2	*E para o prazo de entrega?*	*nota 1–5*
3	*De 0 a 10, indicaria para um amigo?*	*nota 0–10*
4	*O que podemos melhorar?*	*aberta*

RESULTADOS

PERGUNTA	MÉDIA OU RESPOSTA MAIS COMUM
Roupas	*4,5*
Entrega	*3,0*
Indicaria	*8,6*
Melhorar	*entregar mais rápido*

RESPOSTAS COLETADAS

Quantidade: *14 respostas*

MELHORIAS MAIS IMPORTANTES

Reduzir o prazo de entrega: entregar de bicicleta no bairro em até 2 dias.

DICAS

PARA FAZER BEM FEITO

✓ NA PRÁTICA

- O Google Forms monta os gráficos sozinho. É grátis e fácil.
- Perguntas curtas e diretas. Uma ideia por pergunta.
- Mande para clientes reais ou para quem já testou o produto.

✕ EVITE

- Perguntas longas ou confusas.
- Poucas respostas.
- Perguntas que já induzem a resposta.
- Não transformar os resultados em melhorias.

MÃOS À OBRA!

AGORA É A VEZ DE VOCÊS

O QUE APRESENTAR

O questionário, os gráficos e as conclusões.

FORMATOS POSSÍVEIS · COMBINEM COM O PROFESSOR

GOOGLE FORMS + GRÁFICOS | FICHA DE APOIO | SLIDES

VALE

+1 ponto em Produto



FICHA DE APOIO E PASSO A PASSO

empreendedorismo.guru