

SATISFAZER/EXCEDER AS EXPECTATIVAS DO CLIENTE

SATISFAÇÃO

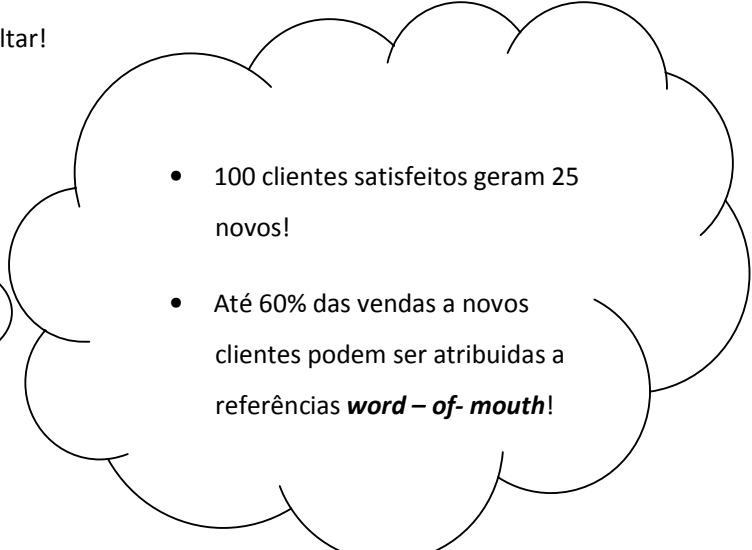
- Não pressupõe superar as expectativas;
- Resposta a necessidades do consumidor;
- É subjectivo até certo ponto, pois o que me satisfaz a mim pode não satisfazer a outra pessoa;

Satisfação – um dos activos mais valiosos de uma empresa



Se o cliente fica satisfeito vai voltar!




- 
- 100 clientes satisfeitos geram 25 novos!
 - Até 60% das vendas a novos clientes podem ser atribuídas a referências **word – of- mouth!**

A **satisfação** do cliente é a condição necessária para conseguir a sua **lealdade**

OU



Conseguir manter aquele cliente



Conseguir outro cliente através do passa-a-palavra positivo

Expectativas do cliente – Entrega do serviço – Recepção do serviço – Nível de satisfação



Avaliação

Performance do produto/serviço vai de encontro às expectativas =

SATISFAÇÃO

Performance do produto/serviço inferior às expectativas =

INSATISFAÇÃO

Performance do produto/serviço excede as expectativas =

SATISFAÇÃO
