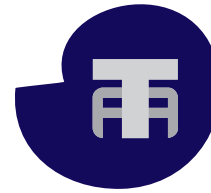




Conceitos
com
Assinatura, s.a.



Pack
Cliente
Mistério

PACK CLIENTE MISTÉRIO

PROPOSTA TÉCNICA

Avaliação Real | Melhoria Contínua | Experiência de Cliente

1. Enquadramento e Objetivo

A presente proposta tem como finalidade apresentar o PACK **CLIENTE MISTÉRIO**, um serviço desenvolvido para ****avaliar a experiência real do cliente**** nas vossas unidades de negócio e identificar ****oportunidades de melhoria**** no atendimento e na operação diária.

A metodologia baseia-se em visitas presenciais realizadas por avaliadores na qualidade de **clientes anónimos**, que observam e registam a experiência de interação com os vossos serviços, produtos e colaboradores.

Cada visita tem por objetivo analisar **20 pontos-chave** diretamente relacionados com o **Questionário de Satisfação dos Clientes**.

Caso não disponham de um questionário estruturado, propomos também o **desenho e implementação coordenada** desse instrumento, de acordo com as vossas necessidades específicas de medição de índices de satisfação.

2. Metodologia de Avaliação

A atuação do **Cliente Mistério** foca-se na perceção real do cliente quotidiano, recolhendo informação qualitativa e quantitativa sobre o funcionamento do vosso **Front Office** e a experiência global do utente.

A metodologia inclui:

Visitas presenciais (programadas e/ou surpresa);

Grelha de avaliação estruturada, com 20 indicadores de análise;

Notas qualitativas sobre aspetos observados;

Relatório individual por unidade de negócio visitada.

A **periodicidade (sazonalidade)** das visitas é ajustada caso a caso, consoante a estratégia de monitorização e acompanhamento definida convosco.

3. Resultados Esperados

O serviço **Cliente Mistério** constitui um **indicador de desempenho operacional e relacional**, permitindo:

- * Avaliar de forma objetiva a qualidade percebida do atendimento;
- * Identificar lacunas, padrões e boas práticas;
- * Orientar planos de ação de melhoria contínua;
- * Reforçar a **consistência da experiência de cliente** em toda a rede;
- * Apoiar a **tomada de decisão baseada em dados reais**.

Este indicador é o ponto de partida para uma proposta de **avaliação mais profunda da qualidade total do vosso serviço – de A a Z**.

4. Integração com a Estratégia de Marketing e Experiência de Cliente

O PACK **CLIENTE MISTÉRIO** insere-se numa abordagem integrada de marketing e gestão da experiência, fornecendo dados concretos que alimentam a melhoria das seguintes dimensões:

1. **Identificação de Necessidades** – compreensão das expectativas do cliente;
2. **Desenvolvimento de Produtos e Serviços** – adequação da oferta à experiência percebida;
3. **Promoção e Comunicação** – coerência entre o que é comunicado e o que é vivido;
4. **Distribuição e Atendimento** – uniformização da qualidade nos vários pontos de contacto;
5. **Relacionamento com o Cliente** – criação de vínculos duradouros através da empatia e consistência;
6. **Análise e Avaliação Contínua** – recolha de dados para decisões baseadas em evidências.

5. Princípios de Atuação

A metodologia proposta assenta em seis princípios fundamentais de eficácia:

1. **Abordagem Multicanal** – o cliente é o mesmo em todos os canais.
2. **Integração de Mensagens** – coerência entre comunicação e experiência.
3. **Sinergia das Estratégias** – marketing, atendimento e operação a falar a mesma língua.
4. **Segmentação e Personalização** – compreender e atender cada público de forma ajustada.
5. **Feedback e Melhoria Contínua** – transformar percepções em planos de ação.
6. **Gestão de Relacionamento (CRM)** – dados recolhidos alimentam decisões e estratégias.

6. Entregáveis

No âmbito deste pack, estão incluídos os seguintes produtos e relatórios técnicos:

Relatórios de Avaliação Individual (por unidade de negócio visitada);

Relatório Global de Resultados, com análise comparativa e recomendações;

Síntese Executiva, com conclusões e propostas de melhoria;

Sessão de apresentação dos resultados à equipa de gestão, com discussão técnica dos principais achados.

7. Sazonalidade e Condições de Implementação

A calendarização das visitas será definida em conjunto com a vossa equipa, podendo assumir periodicidade **mensal, trimestral ou semestral**, consoante a natureza do serviço e os objetivos de acompanhamento.

Os parâmetros de custos, confidencialidade e gestão da informação são objeto de **proposta comercial anexa**, ajustada à dimensão da rede e ao número de visitas previstas.

8. Conclusão

O PACK **CLIENTE MISTÉRIO** é um instrumento estratégico de diagnóstico e melhoria da experiência de cliente, concebido para:

Medir a qualidade percebida em tempo real;

Fomentar a cultura de excelência e proximidade;

Apoiar a gestão na tomada de decisões fundamentadas;

Integrar marketing, atendimento e operação numa visão de serviço centrada no cliente.

9. Próximos Passos

Após validação desta proposta técnica, e definidas as "sazonalidades" propomo-nos apresentar uma **proposta comercial detalhada**, incluindo cronograma, custos e plano de implementação.

CCA Conceitos com Assinatura, s.a.

Consultoria e Comunicação Estratégica

 Praia - Cabo Verde t. +2389188700

 info@cca-conceitos.com  cca-conceitos.com