



Qual o melhor momento para pedir aos seus clientes que deixem um feedback sobre os seus serviços?

Li recentemente um artigo da Harvard Business Review que achei sensacional.

Ele aborda a importância sobre a disciplina de capturar o feedback ou NPS.

Mas ele foi muito além: me fez abrir os olhos sobre quanta ciência e metodologia existe também sobre qual o melhor momento para solicitar essa avaliação a seus consumidores!

Fiquei surpreso com a quantidade de variáveis de mercado, do produto ou serviço (e mesmo do consumidor) que impactam diretamente na escolha do melhor momento

para lembrar o cliente de avaliar o produto (como público-alvo e categoria do item vendido, entre outros fatores).

Mais um exemplo do quanto se pode evoluir e o quão sofisticado se pode ser quando se busca a excelência nos mínimos detalhes em cada processo ou competência na sua organização.

Tenho a impressão de que isso ainda não é algo que está no radar de grande parte das empresas no Brasil já que, via de regra, recebo solicitação de reviews assim que o produto é entregue.

Me parece algo que vale a pena ser pensado e desenvolvido pelas organizações para melhorar a experiência do cliente por aqui também e creio ter tudo a ver com o mundo da “Transformação Digital”.

Qual é a percepção de vocês quanto a isso?

Se você trabalha na área de relacionamento com o cliente e quer saber mais sobre o assunto, compartilho o link para o artigo da HBR abaixo:

<https://hbr.org/2023/02/when-is-the-best-time-to-ask-customers-for-a-review>