SurveyNinja

Pesquisa CES de esforço do cliente

10 perguntas. Cerca de 2 min para responder.

A pergunta CES

1. [Empresa] tornou fácil resolver o que eu precisava. Obrigatória

Escolha uma resposta.

- ○ Discordo totalmente
- ○ Discordo
- ○ Discordo em parte
- ○ Não concordo nem discordo
- ○ Concordo em parte
- ○ Concordo
- ○ Concordo totalmente

O contato

2. Qual foi o motivo do seu contato? Obrigatória

Escolha uma resposta.

- ○ Pedido ou entrega
- ○ Cobrança ou pagamento
- ○ Conta ou login
- ○ Dúvida sobre um produto
- ○ Problema técnico
- ○ Troca, devolução ou reembolso
- ○ Outro: _____

3. Por qual canal você entrou em contato? Obrigatória

Escolha uma resposta.

- ○ Chat ao vivo
- ○ E-mail
- ○ Telefone
- ○ Aplicativo de mensagens, como o WhatsApp
- ○ Redes sociais
- ○ Mensagem pelo aplicativo
- ○ Só usei a central de ajuda
- ○ Outro: _____

4. Como você avalia a pessoa que fez o seu atendimento?

1	2	3	4	5

A resolução

5. O que você precisava foi resolvido? Obrigatória

Escolha uma resposta.

- ○ Sim, totalmente
- ○ Em parte
- ○ Não

6. O que ainda não foi resolvido? Obrigatória

7. Quantas vezes você entrou em contato conosco sobre isso? Obrigatória

Escolha uma resposta.

- ○ Uma vez
- ○ Duas vezes
- ○ 3 vezes ou mais
- ○ Não entrei em contato, usei a central de ajuda

8. Quanto tempo levou para você receber uma resposta útil?

Escolha uma resposta.

- ○ Menos de uma hora
- ○ Mais tarde, no mesmo dia
- ○ 1–3 dias
- ○ Mais de 3 dias
- ○ Ainda estou esperando

O que atrapalhou

9. Algo tornou o processo mais difícil do que deveria?

Escolha todas as que se aplicam.

- ☐ Foi difícil descobrir como entrar em contato
- ☐ Tive que esperar demais
- ☐ Tive que repetir as mesmas informações
- ☐ Me transferiram de uma pessoa para outra
- ☐ A resposta não foi clara
- ☐ Tive que cobrar um retorno por conta própria
- ☐ Outro: _____

10. O que tornaria isso mais fácil da próxima vez?

Faça online de graça

Copie este modelo para o SurveyNinja, envie o link e as respostas entram em um relatório pronto com gráficos.

surveyninja.io/pt/templates/customer-effort-score-survey

Modelo de pesquisa do SurveyNinja: surveyninja.io