SurveyNinja

Pesquisa de onboarding de clientes

11 perguntas. Cerca de 3 min para responder.

O objetivo

1. Qual é o principal objetivo que você quer alcançar com [Produto]? Obrigatória

Escolha uma resposta.

- ○ Economizar tempo em tarefas repetitivas
- ○ Reunir o trabalho da equipe em um só lugar
- ○ Aumentar as vendas ou o faturamento
- ○ Entender melhor meus clientes
- ○ Substituir uma ferramenta que eu usava antes
- ○ Outro: _____

Configuração e primeiro resultado

2. Foi fácil configurar [Produto]? Obrigatória

Escolha uma resposta.

- ○ Muito fácil
- ○ Fácil
- ○ Nem fácil nem difícil
- ○ Difícil
- ○ Muito difícil

3. Em quanto tempo [Produto] trouxe algo útil para você pela primeira vez? Obrigatória

Por exemplo, um primeiro relatório, uma tarefa feita mais rápido ou um primeiro resultado para um cliente. Escolha uma resposta.

- ○ Logo no primeiro dia
- ○ Na primeira semana
- ○ Entre duas e quatro semanas
- ○ Ainda não aconteceu

4. Que ajuda você usou para começar?

Marque todas as opções que se aplicam. Escolha todas as que se aplicam.

- ☐ Uma chamada ou demonstração com a nossa equipe
- ☐ Artigos da central de ajuda
- ☐ Tutoriais em vídeo
- ☐ Suporte por chat ou e-mail
- ☐ Um colega que já conhecia
- ☐ Não precisei de ajuda

Segurança e bloqueios

5. Quanta segurança você sente hoje para usar [Produto] por conta própria? Obrigatória

Escolha uma resposta.

- ○ Muita segurança
- ○ Bastante segurança
- ○ Alguma segurança
- ○ Pouca segurança
- ○ Nenhuma segurança

6. Tem algo impedindo você de aproveitar mais [Produto] neste momento? Obrigatória

Escolha uma resposta.

- ○ Sim
- ○ Não

7. O que está atrapalhando?

Marque todas as opções que se aplicam. Escolha todas as que se aplicam.

- ☐ Falta uma função de que eu preciso
- ☐ A configuração ou uma integração ainda não está pronta
- ☐ Minha equipe ainda não começou a usar
- ☐ Não tenho tempo para aprender a usar
- ☐ Algo funciona diferente do que eu esperava
- ☐ Outro: _____

8. O que teria deixado suas primeiras semanas com [Produto] mais fáceis?

_____

_____

_____

Recomendação e contato

9. Pelo que você viu até agora, qual a probabilidade de recomendar [Produto] a um amigo ou colega? Obrigatória

0 – Nada provável, 10 – Extremamente provável

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

10. Você quer que alguém da nossa equipe entre em contato para ajudar na configuração? Obrigatória

Escolha uma resposta.

- ○ Sim
- ○ Não

11. Para qual e-mail podemos escrever? Obrigatória

E-mail: _____

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-onboarding-survey