SurveyNinja

Pesquisa de atendimento ao cliente

10 perguntas. Cerca de 2 min para responder.

Satisfação e solução

1. Qual o seu nível de satisfação com o atendimento que recebeu? Obrigatória

Escolha uma resposta.

- ○ Muito insatisfeito
- ○ Insatisfeito
- ○ Neutro
- ○ Satisfeito
- ○ Muito satisfeito

2. Por qual canal você falou com a gente? Obrigatória

Escolha uma resposta.

- ○ Telefone
- ○ E-mail
- ○ Chat no site ou no aplicativo
- ○ Aplicativo de mensagens, como WhatsApp
- ○ Redes sociais
- ○ Pessoalmente
- ○ Outro: _____

3. Seu problema foi resolvido? Obrigatória

Escolha uma resposta.

- ○ Sim
- ○ Não

4. O que ainda não foi resolvido? Obrigatória

Uma descrição curta basta. Por favor, não inclua senhas nem números de cartão.

_____

_____

_____

Esforço, conhecimento e rapidez

5. A [Empresa] facilitou a solução do meu problema. Obrigatória

Quanto você concorda? Escolha uma resposta.

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

6. A pessoa que atendeu você sabia responder? Obrigatória

Escolha uma resposta.

- ○ Sabia muito bem
- ○ Sabia bem
- ○ Mais ou menos
- ○ Não sabia bem
- ○ Não falei com uma pessoa

7. O que você achou do tempo de resposta? Obrigatória

Escolha uma resposta.

- ○ Mais rápido do que eu esperava
- ○ Mais ou menos o que eu esperava
- ○ Mais lento do que eu esperava
- ○ Lento demais

O que melhorar

8. O que a gente poderia ter feito melhor?

_____

_____

_____

9. Podemos entrar em contato sobre as suas respostas? Obrigatória

Escolha uma resposta.

- ○ Sim
- ○ Não

10. Seu e-mail 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-service-survey

Modelo de pesquisa do SurveyNinja: surveyninja.io