



FOOD
DELIVERY
BRANDS

NPS | TELEPIZZA

telepizza

Este resumo, destina-se a esclarecer as dúvidas que possam existir acerca desta ferramenta de controle de satisfação dos nossos clientes .

Qualquer dúvida adicional, consultar o vosso AD.
Obrigado



GONÇALO BASTOS



Assistente de Direção

JOSÉ FERNANDES



Assistente de Direção

TIAGO GONÇALVES



Assistente de Direção

LILIANA CONSTÂNCIO



Assistente de Direção

O porquê da satisfação do cliente ser a nossa prioridade número 1 , SEMPRE ?

Vamos ver algumas informações simples , mas que explica o que se passa atualmente .

UM CONSUMIDOR CADA VEZ MAIS EXIGENTE

IMEDIATISMO

FACILIDADE

HIPERCONEXÃO E EXPOSIÇÃO SOCIAL

A EXPERIÊNCIA (360º) COMO PADRÃO DO NIVEL DE SERVIÇO E RECOMENDAÇÃO DAS MARCAS

COM MAIS OPÇÕES QUE NUNCA

COM MAIS CAPACIDADE PARA ELEGER QUE NUNCA

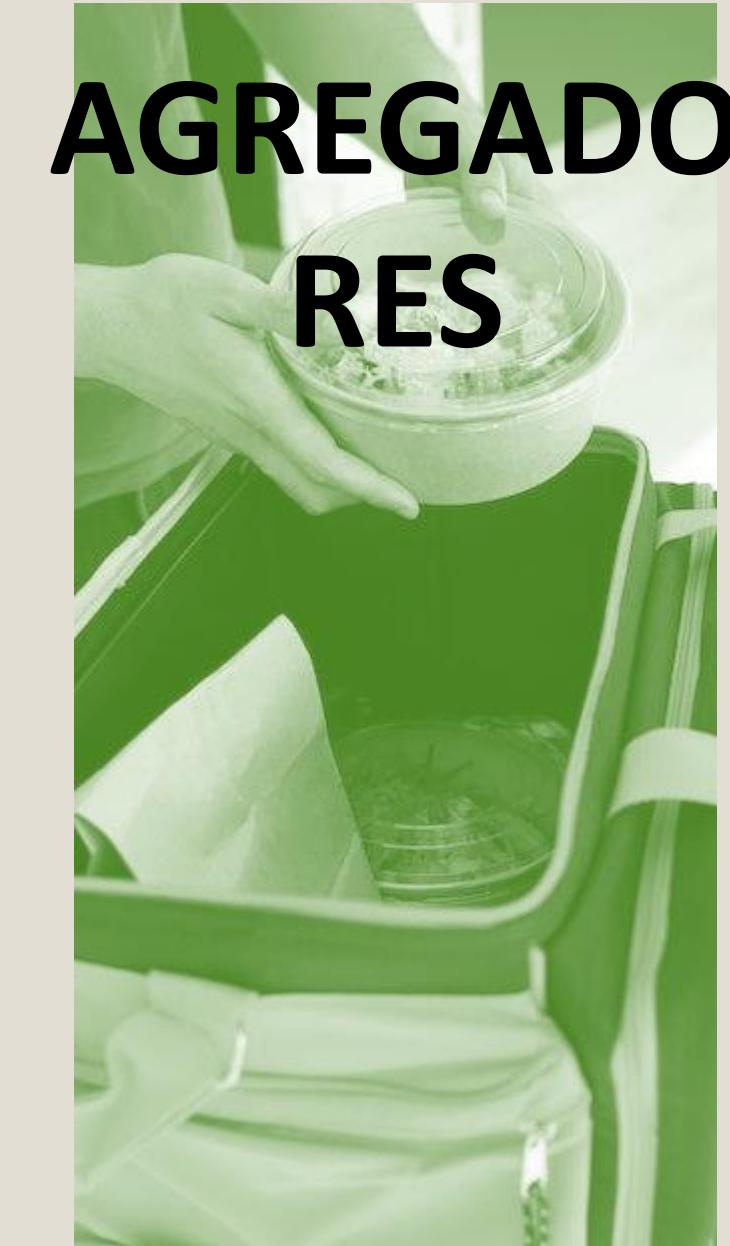


Somos realmente
conscientes que a excelencia
operacional é critica para
assegurar uma **boa**
experiência ao cliente?

Somos conscientes da
opinião que os nossos
clientes têm da
experiencia que
proporcionamos?



A satisfação do cliente é nossa prioridade em todos os canais que utilizamos



telepizza

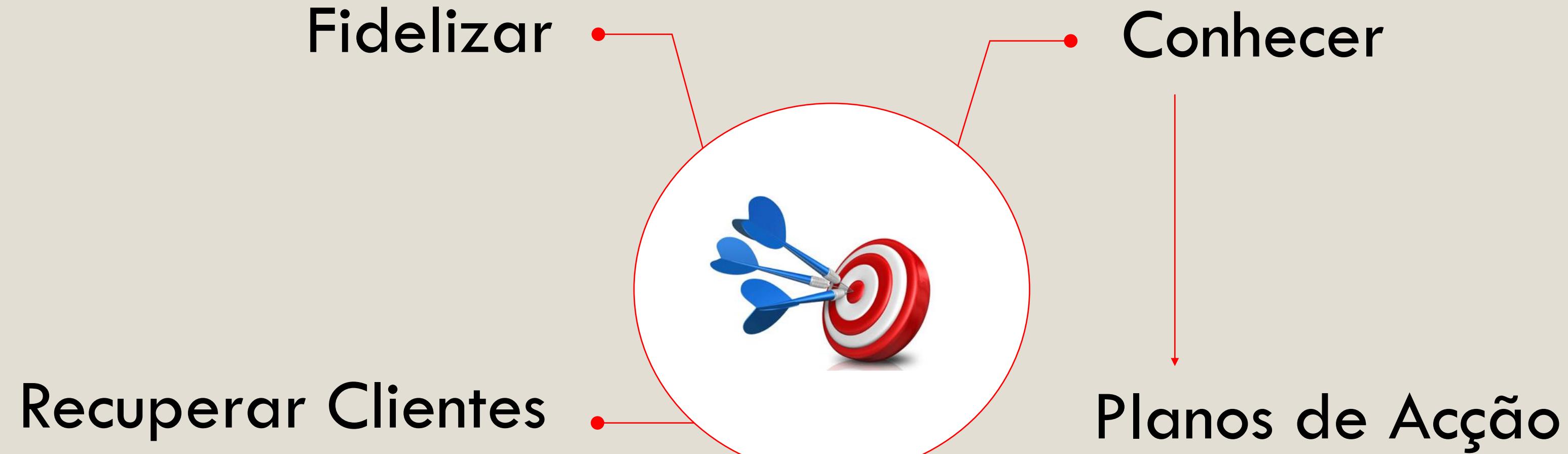
O MERCADO AINDA MAIS AGRESSIVO COM MUITOS CONCORRENTES



ATÉ NAS PROPOSTA DE
RODÍZIO

telepizza

NOVA FERRAMENTA INQUERITO DE SATISFAÇÃO



telepizza

NOVA FERRAMENTA INQUERITO DE SATISFAÇÃO



PEDIDOS ONLINE

Smart Invite



PEDIDOS TELEFÓNICOS

Phone link com e-mail

- Visa obter feedback do cliente – quase imediato – quanto ao grau de satisfação relativamente ao seu ultimo pedido, avaliando a percepção que o cliente teve com a experiência através da identificação e avaliação de varios factores críticos na mesma
- Permite-nos, além de conhecer, a cada momento, o grau de satisfação dos nossos clientes (e ver a respectiva evolução), identificar as oportunidades de melhoria e estabelecer planos de acção específicos
- Permite conhecer resultados globais e resultados por loja.

telepizza

NOVA FERRAMENTA INQUERITO DE SATISFAÇÃO



WEB / APP

- Facilidade de uso
- Atratividade do visual
- Clareza da informação
- Facilidade de pagamento



ATENÇÃO TELEFÔNICA

- Simpatia da pessoa que atendeu o telefone
- Qualidade da informação recebida
- Tempo adequado para fazer pedido

SERVIÇO

- Tempo de entrega do pedido
- Simpatia do pessoal que entregou o pedido
- Exatidão do pedido

PRODUTO

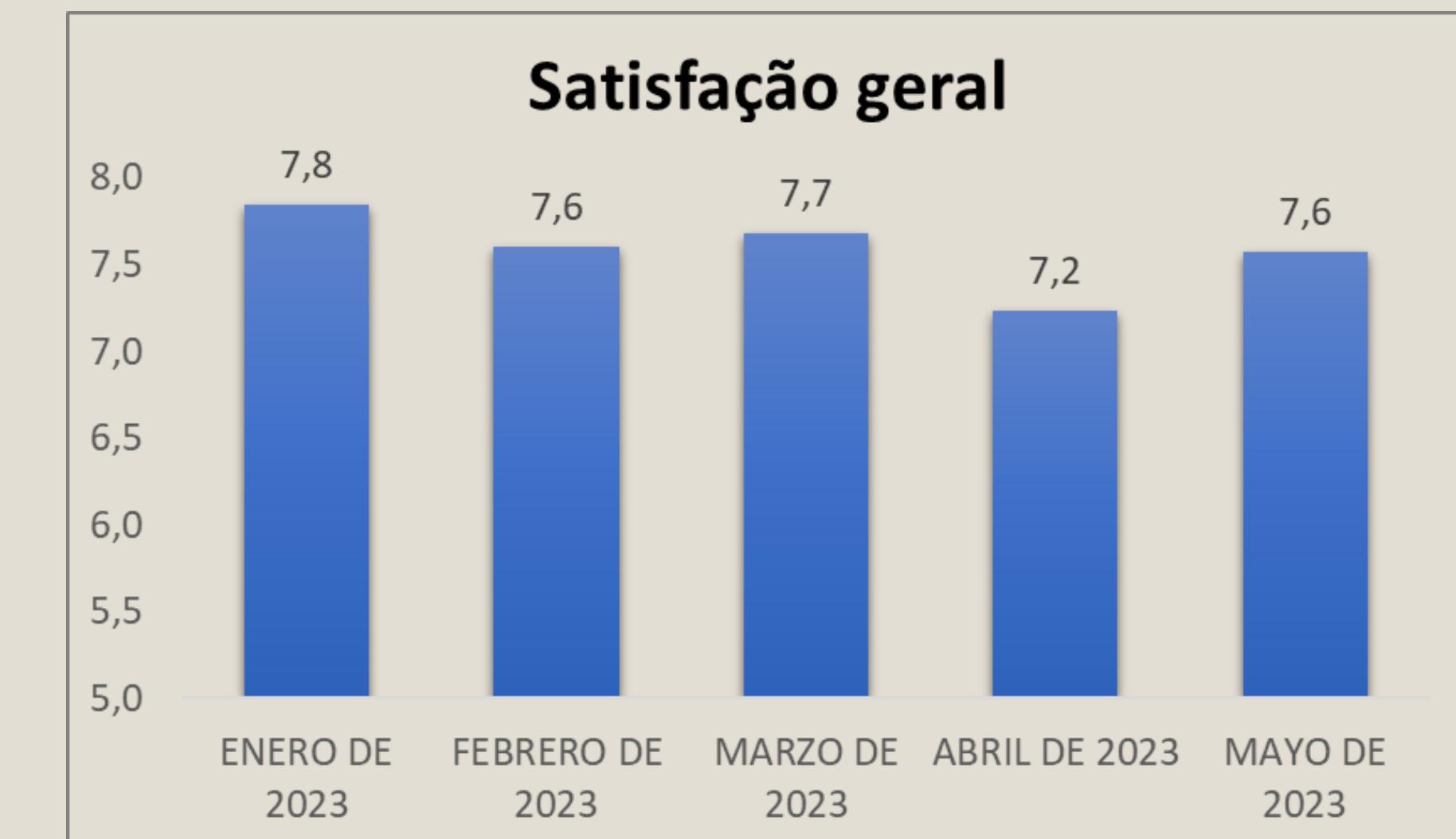
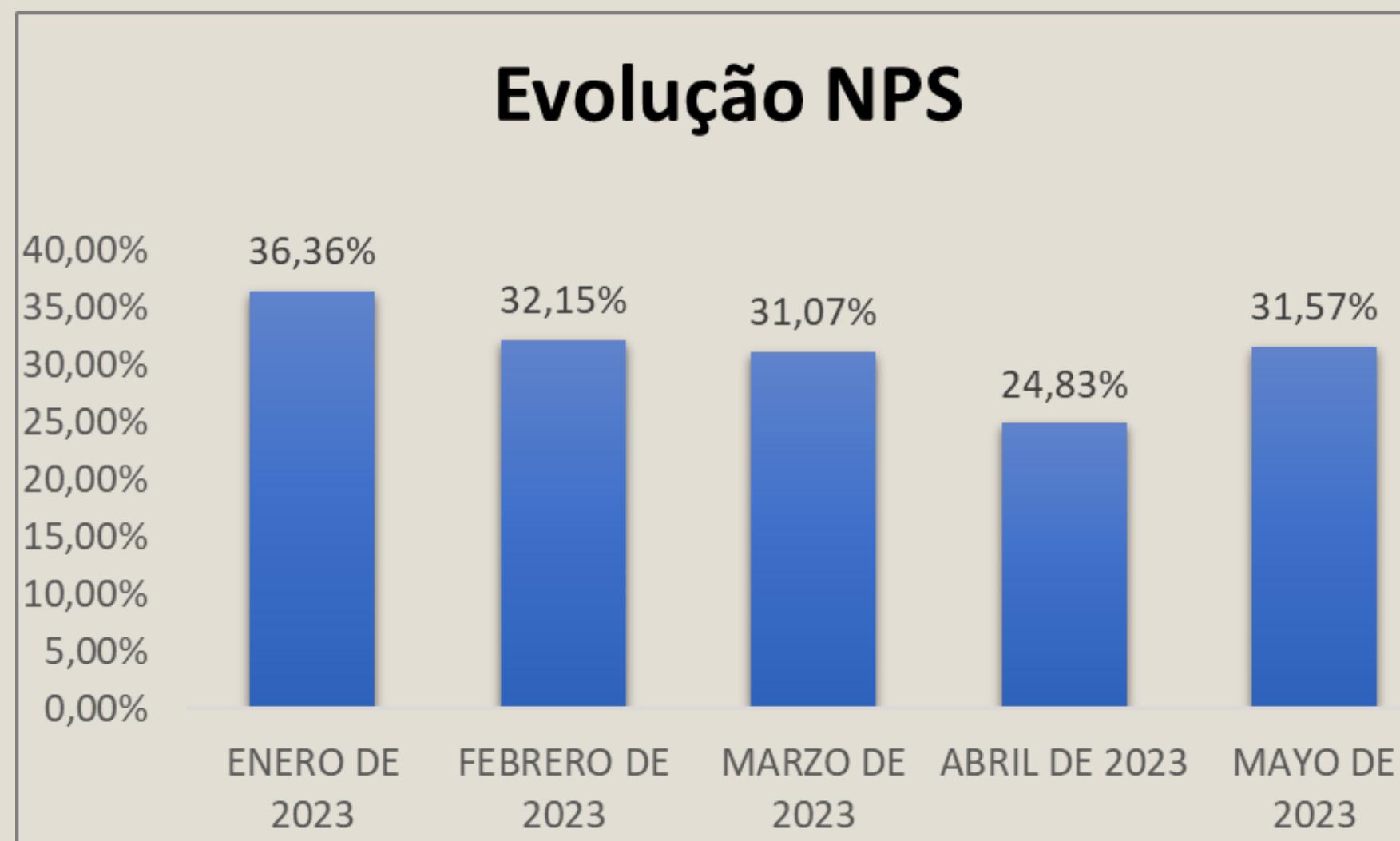
- Qualidade
- Temperatura
- Aspecto /Apresentação

NPS - KPIs

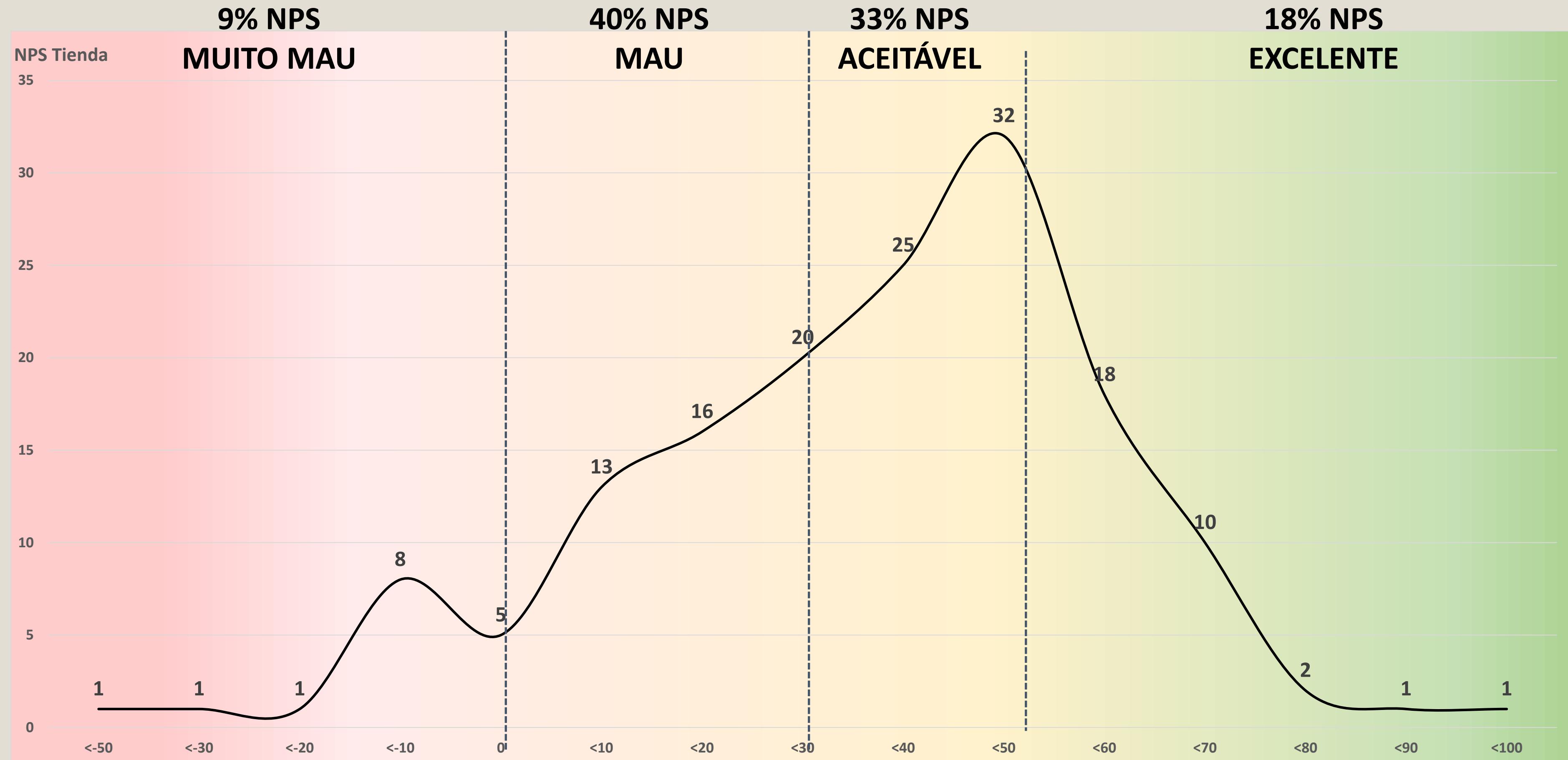
NPS: uma das métricas mais simples e das mais usadas para medir a satisfação do cliente



REF. NPS >30% é aprobado | Um NPS <30% é não aceitável | Um NPS >70% es EXCELENTE



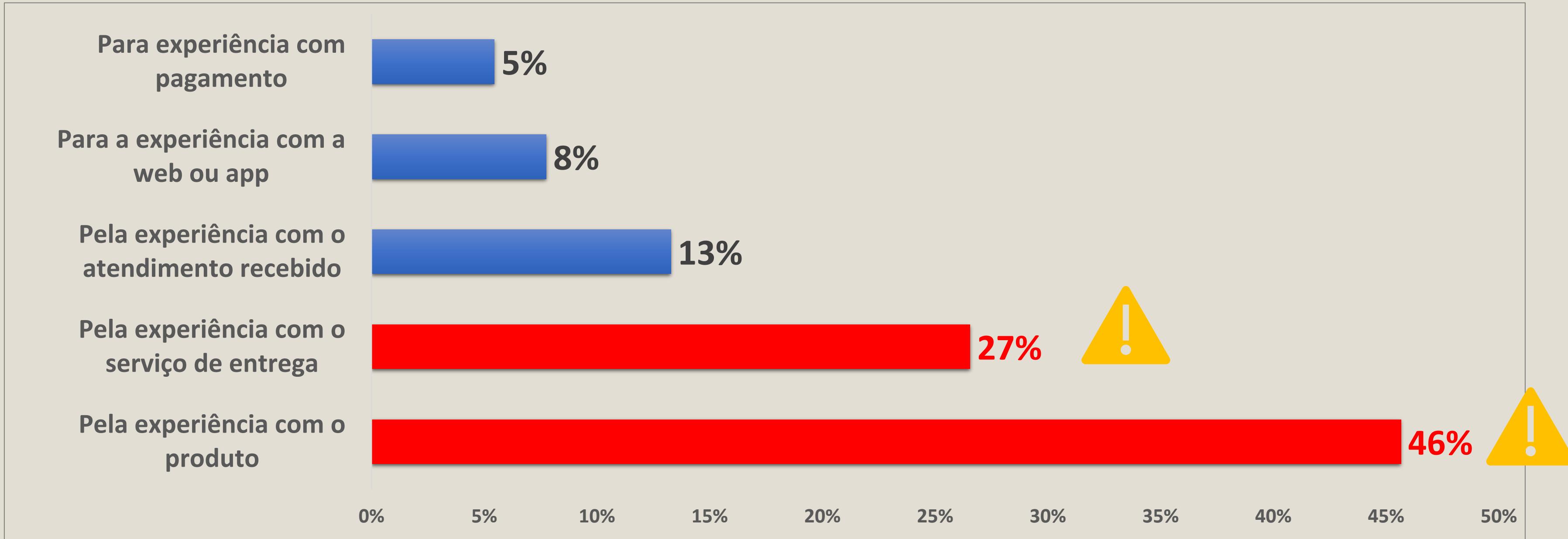
NPS – Distribuição actual das nossas lojas



telepizza

QUAIS SAO AS PRINCIPAIS CAUSAS DE INSATISFAÇÃO?

Tudo importa, mas produto e tempo de entrega são críticos



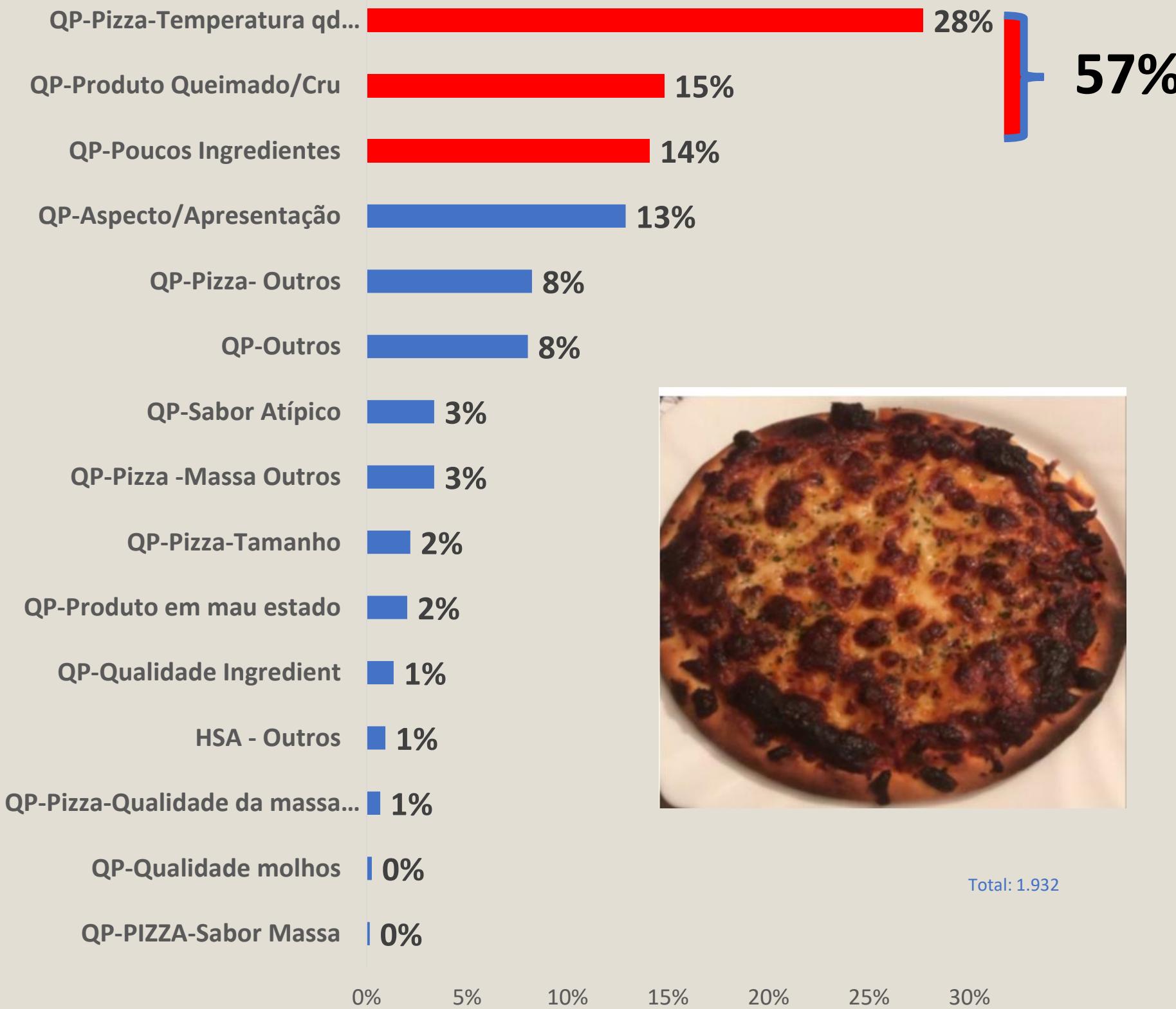
o produto é absolutamente inegociável para o cliente

Um **pedido** tarde rompe com todas as expectativas de um cliente

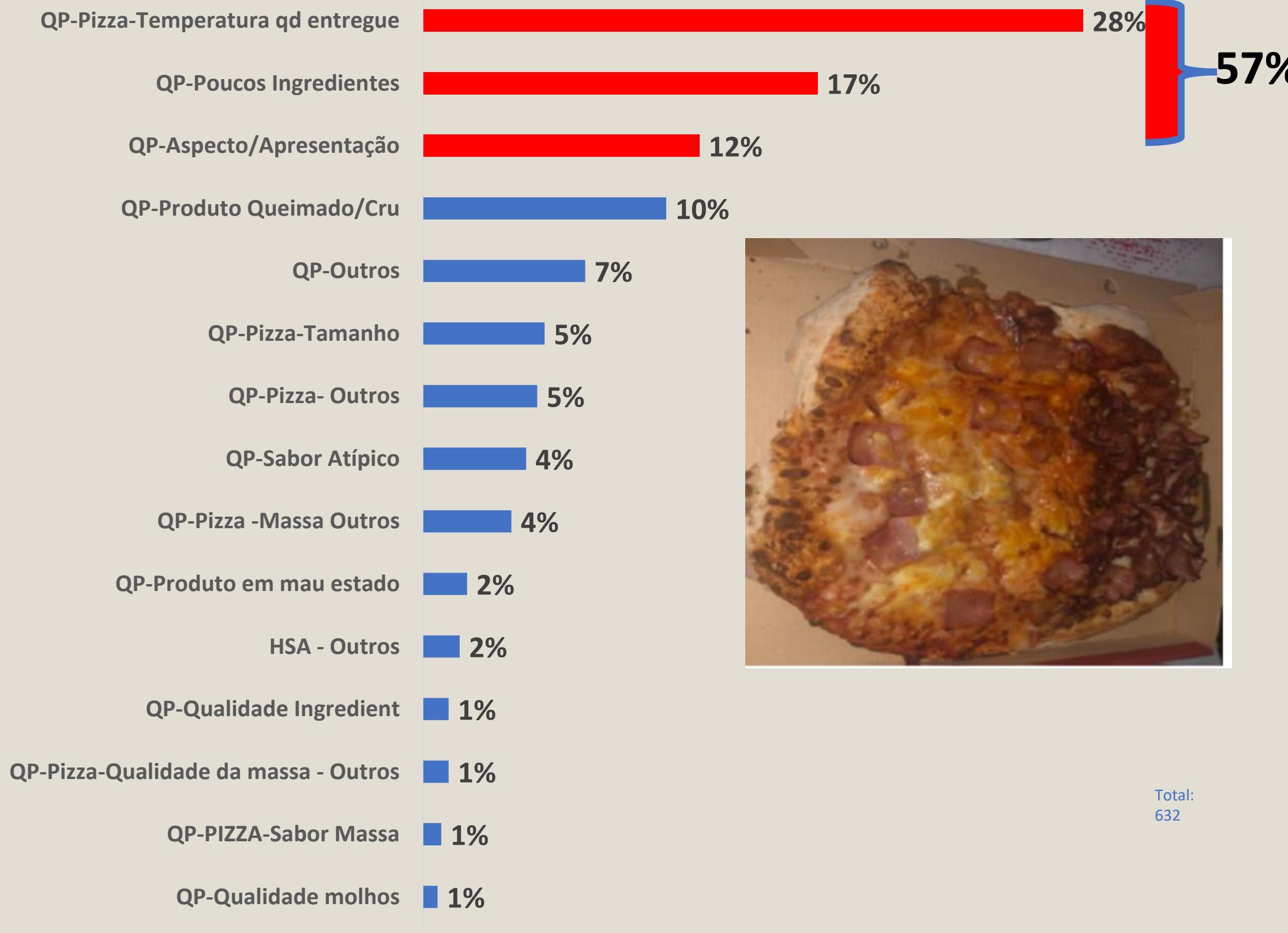


QUAIS SAO AS PRINCIPAIS CAUSAS DE INSATISFAÇÃO?

Reclamações produto 2022 (%)



Reclamações Produto jan-abril-2023 (%)





NPS – Explicação

Nº Encuestas	Mensual	Anual
	1 326	4 794

Indicadores Globales

	Mensual	Anual
Satisfacción Telepizza	7,6	7,6
NPS	30,3%	30,9%
Promotores	52,6%	53,6%
Detractores	22,3%	22,6%

TIENDAS NPS POSITIVO	TIENDAS NPS NEGATIVO
106	22

83% 17%

* Datos MAYO DE 2023

CLIENTES PROMOTORES	CLIENTES DETRACTORES
698	296

70% 30%

Neste quadro temos a satisfação do cliente e o NPS

São 2 perguntas que fazemos aos nossos clientes , que valorizam da 0 a 10.

A métrica de avaliação é simples :

- Satisfação do cliente , média de todas as respostas de 0 a 10.
- NPS
- todas as respostas de 0 a 6 são clientes detratores, ou seja , não aconselham a marca a ninguém
- todas as respostas de 7 a 8 , são clientes neutros, não são fieis à marca , podem ir para outras insignias
- todas as respostas de 9 a 10, são clientes promotores , que recomendam a marca a todos

Obrigada por confiar na Telepizza.

A tua opinião é muito importante para nós, pois ajuda-nos a melhorar o nosso serviço dia após dia. Por esse motivo, gostaríamos que respondesses a um breve questionário, utilizando uma escala de 0 a 10, sendo 0 a avaliação mínima e 10 a máxima.

Como classificas a tua
experiência connosco?



Recomendarias a Telepizza aos
teus amigos e familiares?



Satisfacción por Canal

	Mensual	Anual		Mensual	Anual		Mensual	Anual
Delivery - TLF	7,9	7,7	Take Away - TLF	8,2	8,0	Online	7,8	7,6
NPS	36,8%	34,1%	NPS	43,8%	44,2%	NPS	34,8%	30,2%

Neste quadro temos a satisfação do cliente e o NPS, mas pelos três canais onde somos avaliados :

Pedidos Telephone

Pedidos Take Away telefone

Pedidos Online

Satisfacción por Punto de Contacto

Web / APP	Mensual	Anual	Atención Telef	Mensual	Anual
	8,1	8,1		8,7	8,5
Facilidad uso	8,1	8,1	Amabilidad	8,9	8,6
Atractivo	7,8	7,8	Calidad	8,7	8,4
Claridad	7,9	7,8	Tiempo adecuado	8,6	8,4
Facilidad pgo	8,6	8,5			

Satisfacción por Ejecución

Producto	Mensual	Anual	Servicio	Mensual	Anual
	8,1	8,0		8,4	8,4
Calidad	8,0	8,0	Tiempo de entrega Repar	7,8	7,7
Temperatura	8,3	8,1	Tiempo de entrega Tienda	8,2	8,2
Aspecto	8,0	8,1	Amabilidad auxiliar	8,5	8,4
			Amabilidad repartidor	9,0	8,9
			Exactitud	8,5	8,6

Neste quadro temos a satisfação do cliente(sua avaliação) nas várias perguntas que são feitas através do inquérito , acerca de toda a experiência global que tiveram e partilham com a Telepizza.

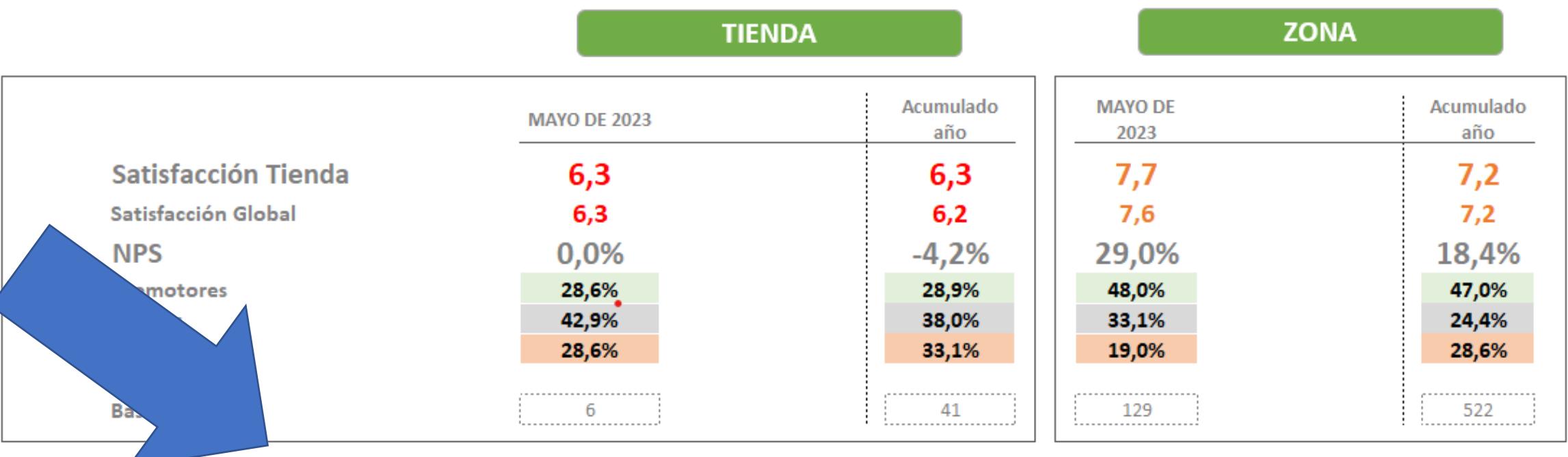
Serve para saber em que pontos estamos bem e em que campos temos de melhorar rapidamente.

FICHA TIENDA - SATISFACCION CONSUMIDOR TELEPIZZA

Año	2023
Mes	MAYO DE 2023
Zona	PORTUGAL
Consultor	
Tienda	
ID	

Glosario

1. Satisfacción Global: Media de TODAS las valoraciones de Satisfacción
2. Satisfacción Tienda: Media de las valoraciones de Satisfacción eliminando INSATISFECHOS POR WEB /APP
3. TTB: %Notas de 8 a 10
4. BFB: %Notas de 0 a 5



Neste campo, podem seleccionar a vossa loja e comparar os vossos resultados mensais e anuais, com as outras unidades que pertencem à vossa área de supervisão.

Ficam com uma ideia global do vosso posicionamento.

Muito mais existe para analisar nesta ferramenta , mas os pormenores , vão ser explicados pelos AD.

Como nota final , a avaliação :

Um NPS < 30 é péssimo e revela que temos um forte problema a nível de satisfação do cliente

Um NPS > 30 e <= a 50 é positivo mas a qualquer altura o cliente pode encomendar à concorrência.

Um NPS > 50 é um cliente com um nível bom de fidelidade à marca.

Um NPS > 70 é uma nota excelente e devem se sentir plenamente realizados e orgulhosos





Nós somos capazes
de fazer muito
melhor , nós somos a
Telepizza , rumo aos
 $> 70\%$



telepizza