

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 NÍVEL DE
SERVIÇO E RECOMENDAÇÃO DAS MARCAS**

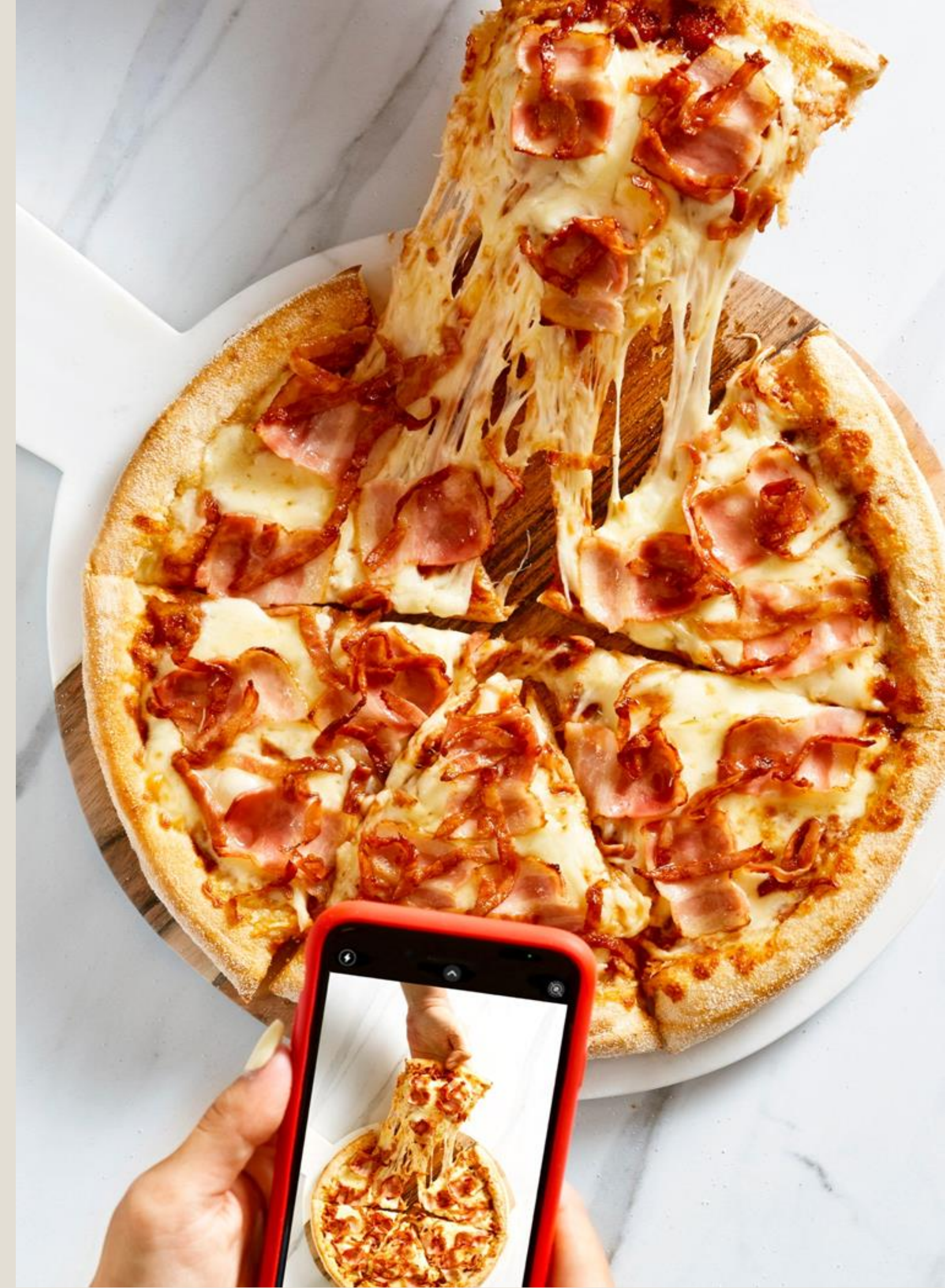
COM MAIS OPÇÕES QUE NUNCA

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



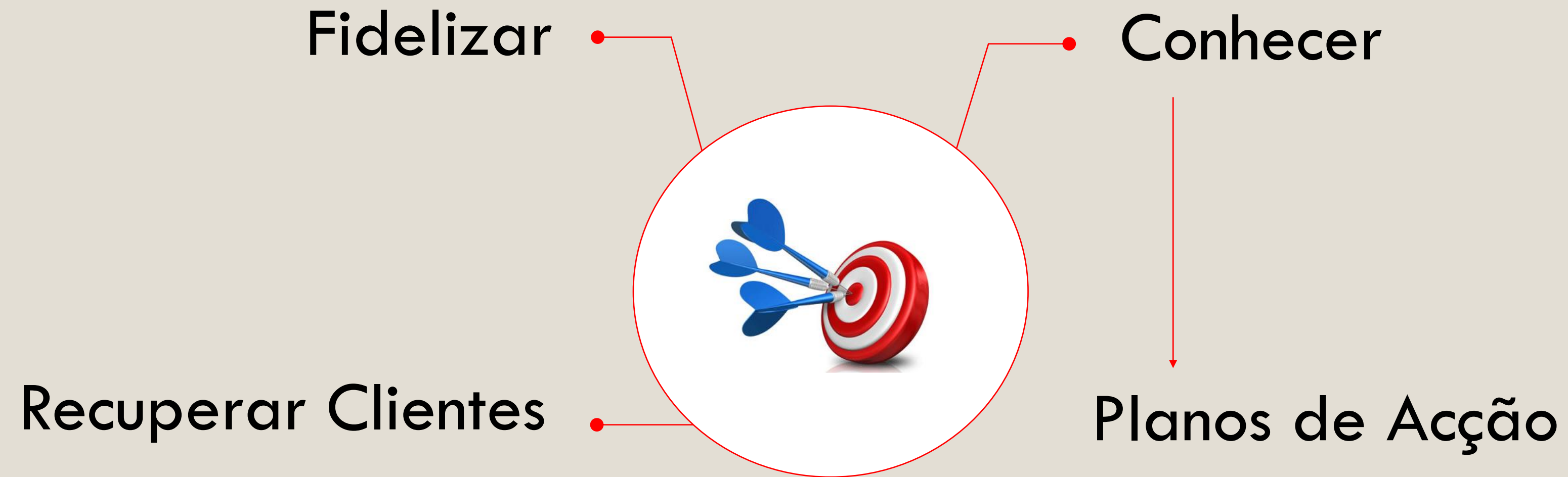
telepizza

O MERCADO AINDA MAIS AGRESSIVO COM MUITOS CONCORRENTES



ATÉ NAS PROPOSTA DE RODIZIO

telepizza

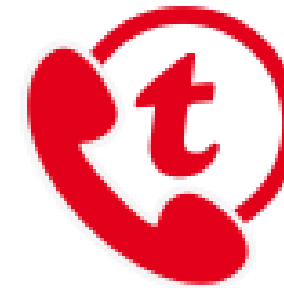


NOVA FERRAMENTA INQUERITO DE SATISFACAO



PEDIDOS ONLINE

Smart Invite



PEDIDOS TELEFONICOS

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 experiencia através da identificacao 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.

NOVA FERRAMENTA INQUERITO DE SATISFACAO



WEB / APP

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



ATENÇÃO TELEFONICA

- 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

PRODUCTO

- Qualidade
- Temperatura
- Aspecto /Apresentação

A tua opinião é importante

A tua opinião é fundamental para nós e ajuda-nos a melhorar dia a dia.

Recomendarias a Telepizza aos teus amigos e familiares?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

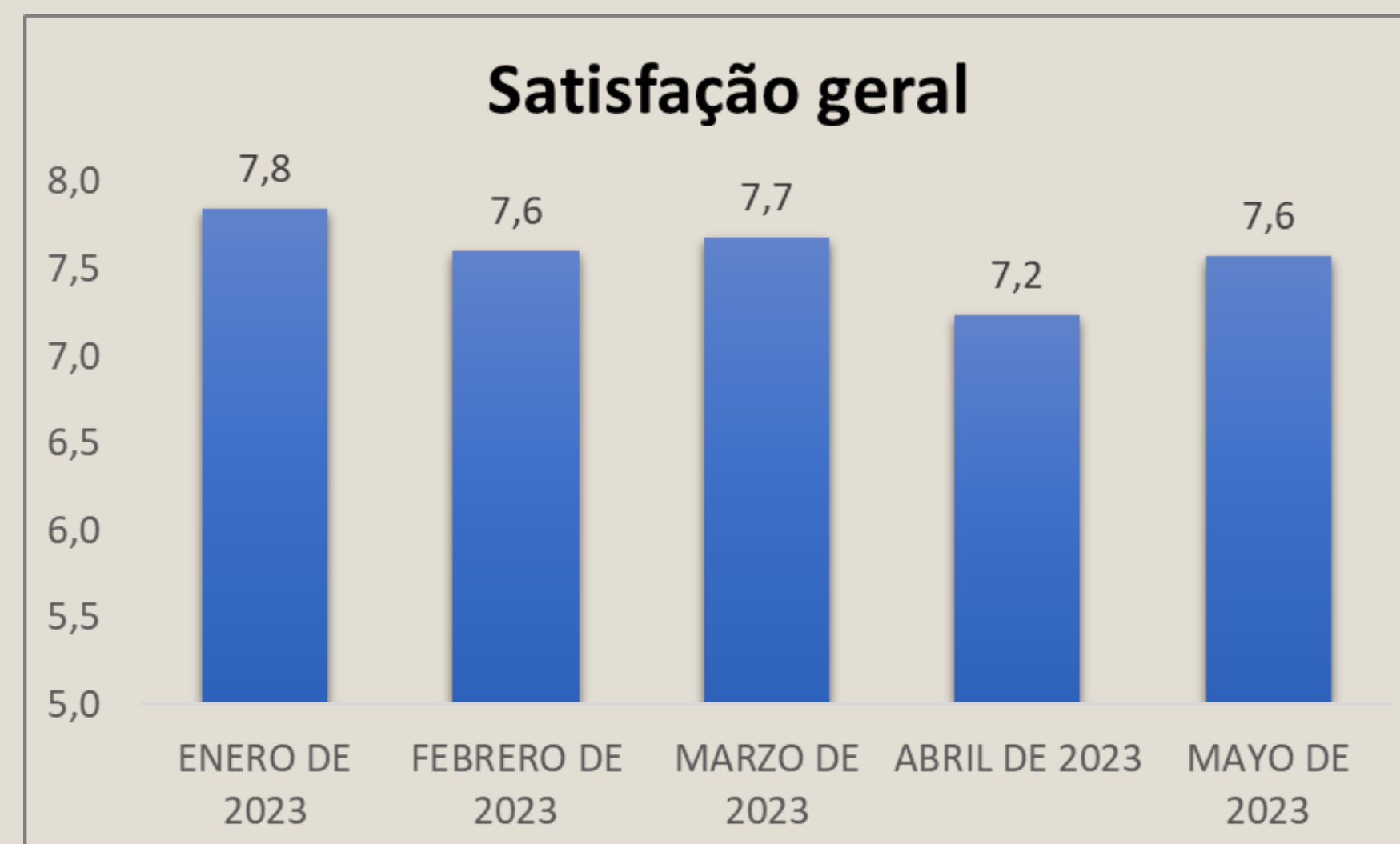
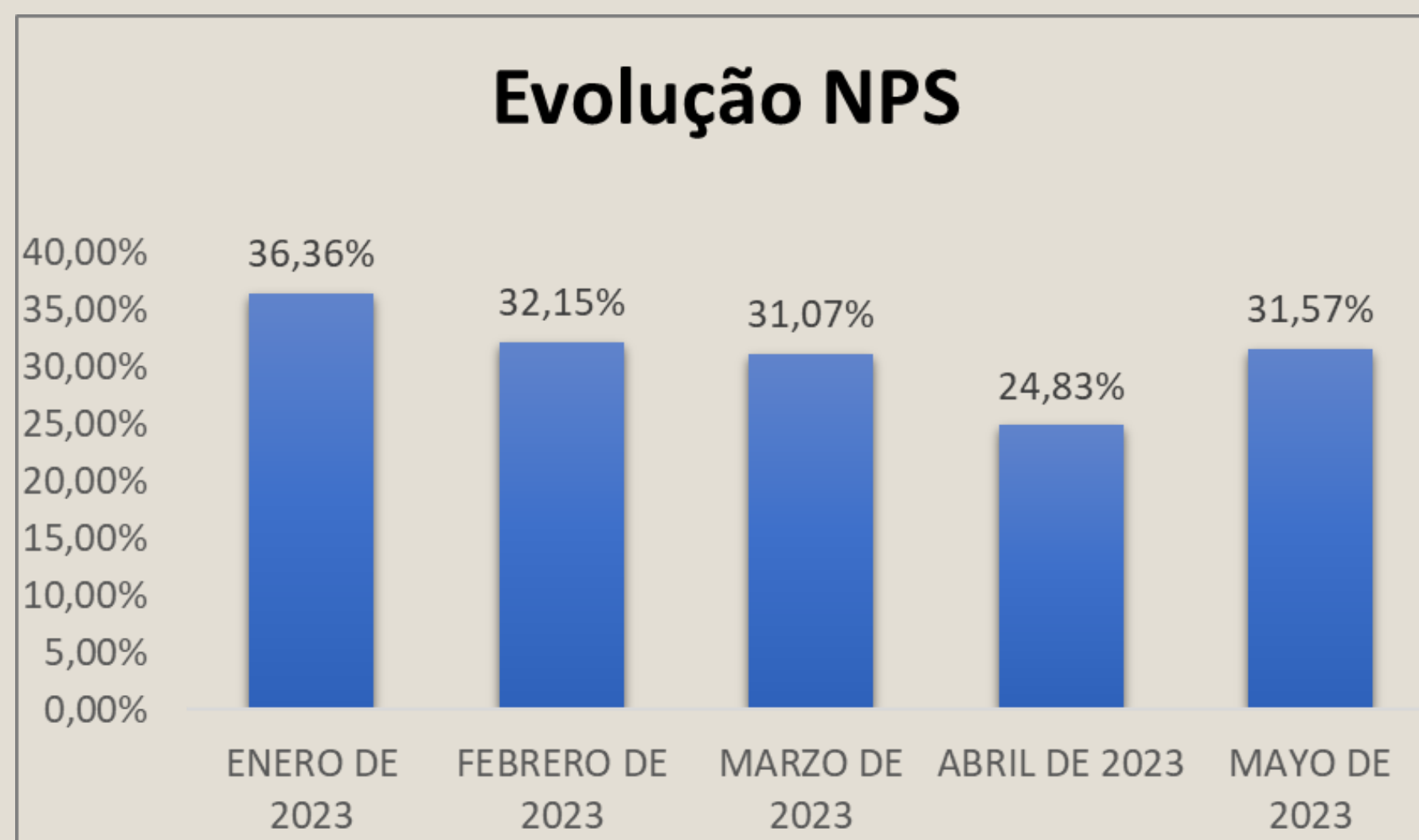
Dá-nos a tua opinião!

NPS - KPIs

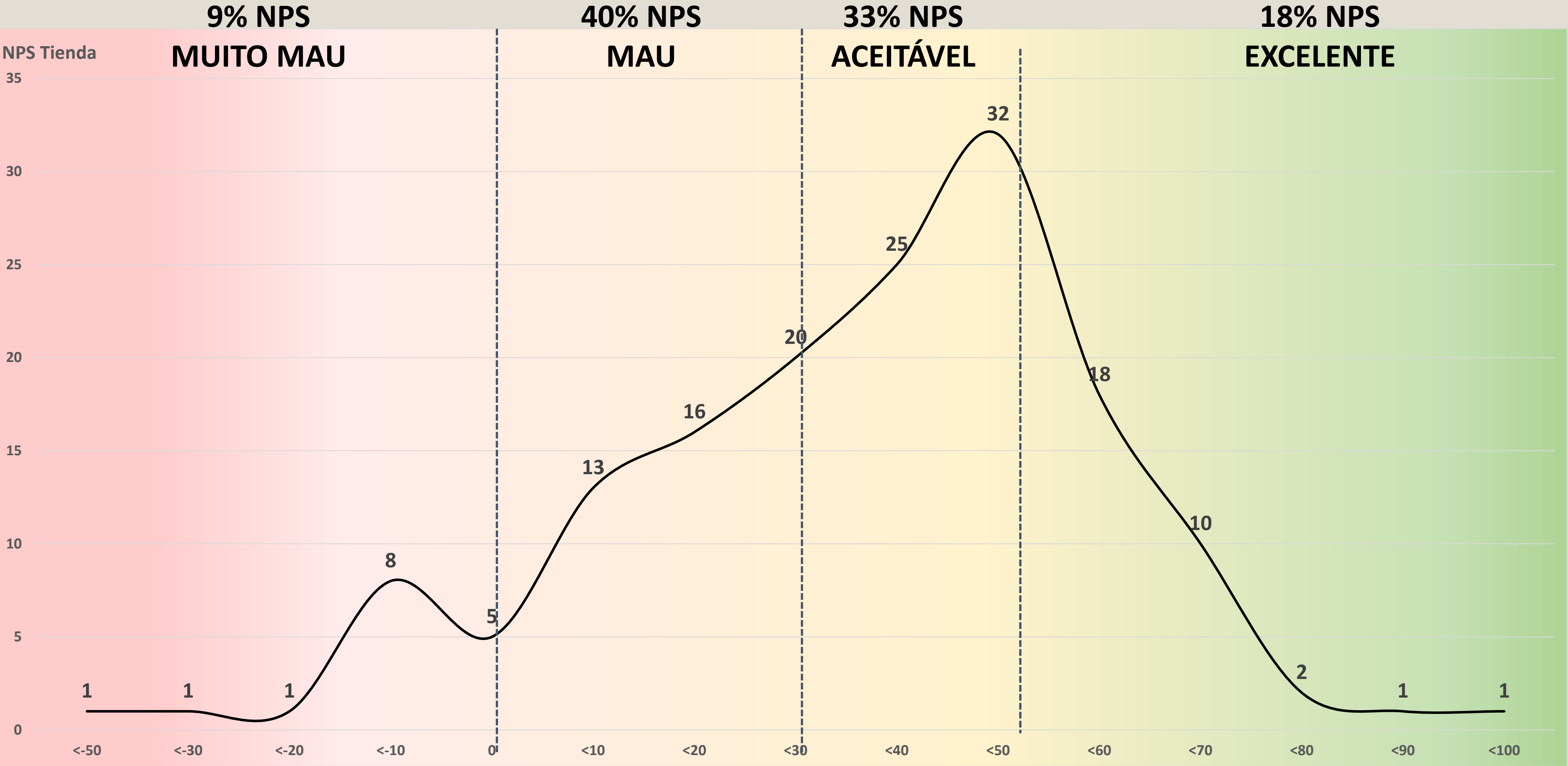
NPS: uma das métricas mais simples e das mais usadas para medir a satisfação do cliente



REF. NPS >30% é aprovado | Um NPS <30% é não aceitavel | Um NPS >70% es EXCELENTE

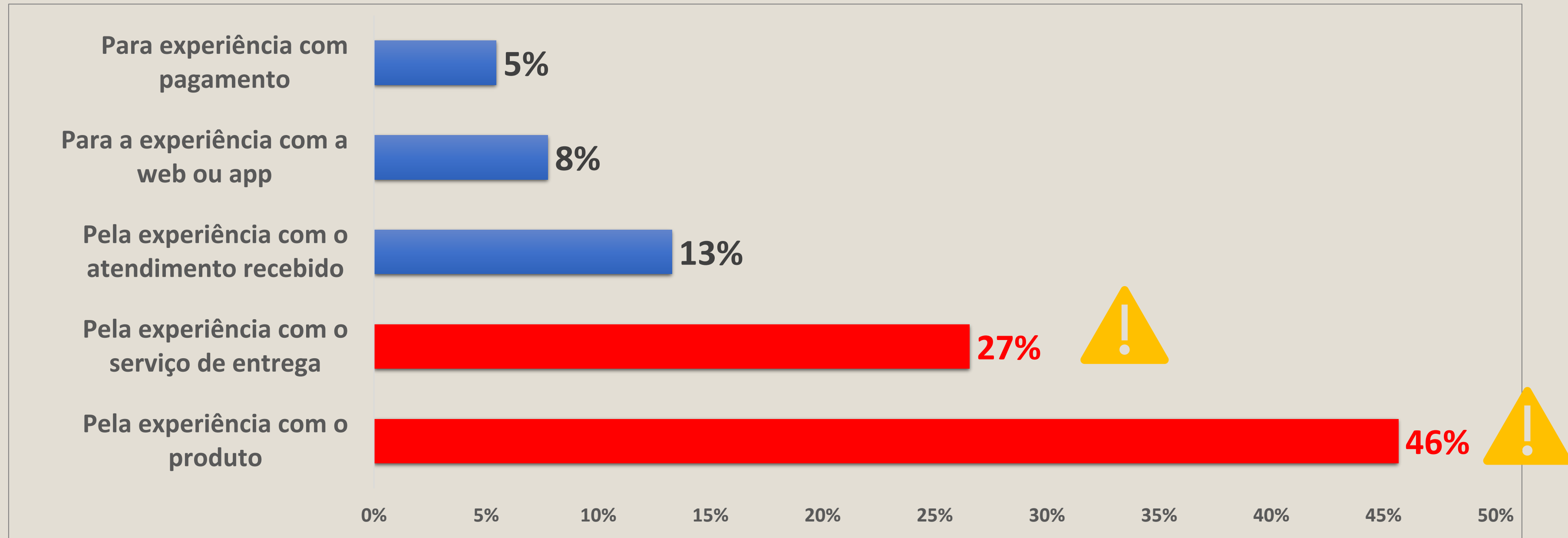


NPS – Distribuição actual das nossas lojas



QUAIS SAO AS PRINCIPAIS CAUSAS DE INSATISFAÇÃO?

Tudo importa, mas produto e tempo de entrega sao críticos



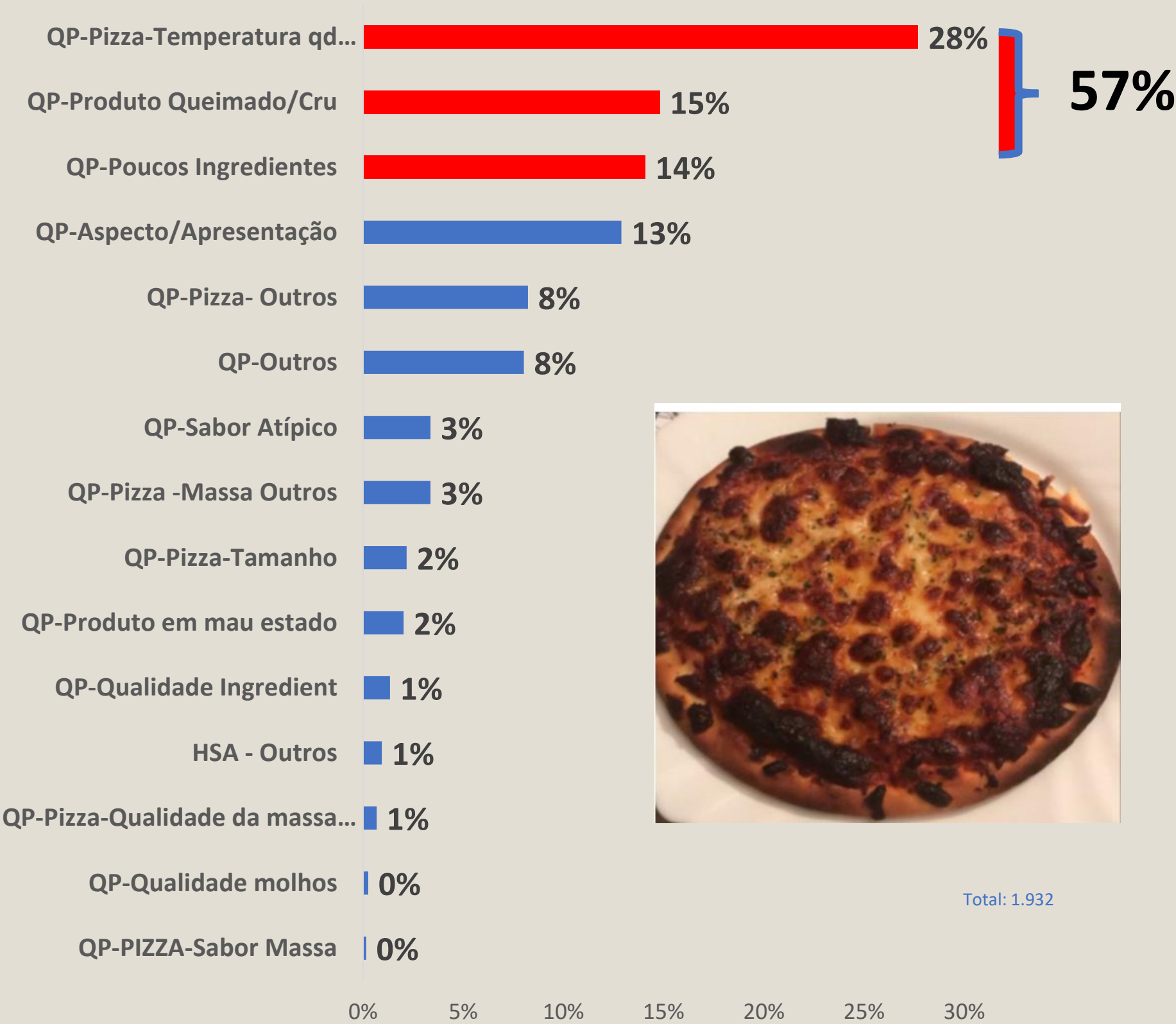
o **produto** é absolutamente inegociável
para o cliente

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

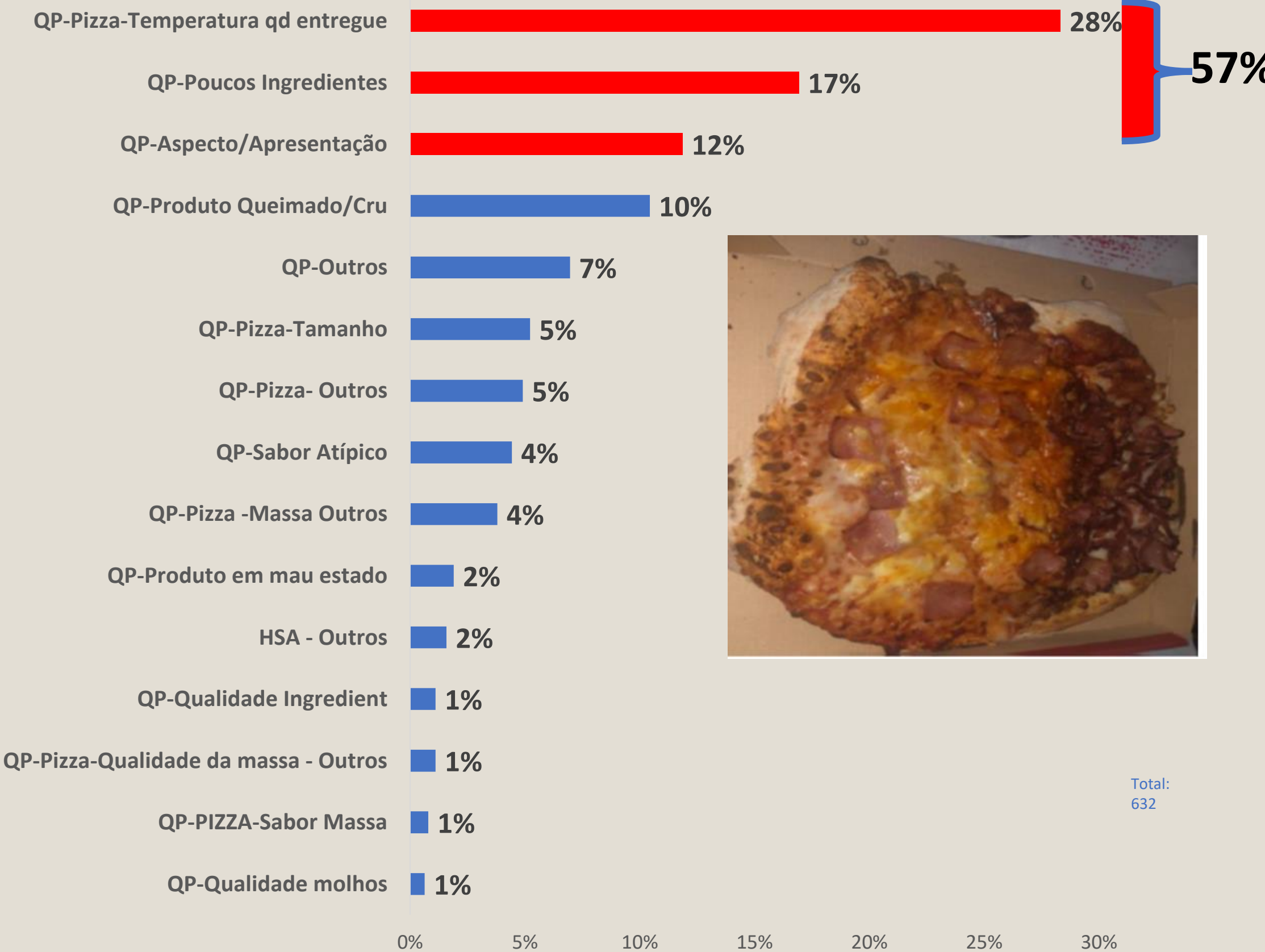
telepizza

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
106
83%

TIENDAS NPS NEGATIVO
22
17%

** Datos MAYO DE 2023*

CLIENTES PROMOTORES
698
70%

CLIENTES DETRACTORES
296
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 resposta 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 confiares 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?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Recomendarias a Telepizza aos
teus amigos e familiares?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Satisfacción por Canal

	Mensual	Anual
Delivery - TLF	7,9	7,7
NPS	36,8%	34,1%

	Mensual	Anual
Take Away - TLF	8,2	8,0
NPS	43,8%	44,2%

	Mensual	Anual
Online	7,8	7,6
NPS	34,8%	30,2%

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

Pedidos Telefone

Pedidos Take Away telefone

Pedidos Online

Satisfacción por Punto de Contacto

	Mensual	Anual
Web / APP	8,1	8,1
Facilidad uso	8,1	8,1
Atractivo	7,8	7,8
Claridad	7,9	7,8
Facilidad pgo	8,6	8,5

	Mensual	Anual
Atención Telef	8,7	8,5
Amabilidad	8,9	8,6
Calidad	8,7	8,4
Tiempo adecuado	8,6	8,4

Satisfacción por Ejecución

	Mensual	Anual
Producto	8,1	8,0
Calidad	8,0	8,0
Temperatura	8,3	8,1
Aspecto	8,0	8,1

	Mensual	Anual
Servicio	8,4	8,4
Tiempo de entrega Repar	7,8	7,7
Tiempo de entrega Tienda	8,2	8,2
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 experiencia 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

	TIENDA	ZONA																																																
	<table><tr><td></td><td>MAYO DE 2023</td><td>Acumulado año</td></tr><tr><td>Satisfacción Tienda</td><td>6,3</td><td>6,3</td></tr><tr><td>Satisfacción Global</td><td>6,3</td><td>6,2</td></tr><tr><td>NPS</td><td>0,0%</td><td>-4,2%</td></tr><tr><td>motores</td><td>28,6%</td><td>28,9%</td></tr><tr><td></td><td>42,9%</td><td>38,0%</td></tr><tr><td></td><td>28,6%</td><td>33,1%</td></tr><tr><td>Bas</td><td>6</td><td>41</td></tr></table>		MAYO DE 2023	Acumulado año	Satisfacción Tienda	6,3	6,3	Satisfacción Global	6,3	6,2	NPS	0,0%	-4,2%	motores	28,6%	28,9%		42,9%	38,0%		28,6%	33,1%	Bas	6	41	<table><tr><td></td><td>MAYO DE 2023</td><td>Acumulado año</td></tr><tr><td></td><td>7,7</td><td>7,2</td></tr><tr><td></td><td>7,6</td><td>7,2</td></tr><tr><td></td><td>29,0%</td><td>18,4%</td></tr><tr><td></td><td>48,0%</td><td>47,0%</td></tr><tr><td></td><td>33,1%</td><td>24,4%</td></tr><tr><td></td><td>19,0%</td><td>28,6%</td></tr><tr><td></td><td>129</td><td>522</td></tr></table>		MAYO DE 2023	Acumulado año		7,7	7,2		7,6	7,2		29,0%	18,4%		48,0%	47,0%		33,1%	24,4%		19,0%	28,6%		129	522
	MAYO DE 2023	Acumulado año																																																
Satisfacción Tienda	6,3	6,3																																																
Satisfacción Global	6,3	6,2																																																
NPS	0,0%	-4,2%																																																
motores	28,6%	28,9%																																																
	42,9%	38,0%																																																
	28,6%	33,1%																																																
Bas	6	41																																																
	MAYO DE 2023	Acumulado año																																																
	7,7	7,2																																																
	7,6	7,2																																																
	29,0%	18,4%																																																
	48,0%	47,0%																																																
	33,1%	24,4%																																																
	19,0%	28,6%																																																
	129	522																																																

Neste campo , podem selecionar 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 ≤ 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