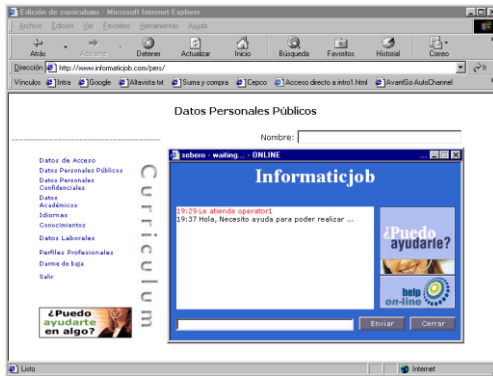


## O que é o G.I.I.S.

O G.I.I.S (serviço de inquéritos de satisfação) abrange desde da recolha de informação até ao aconselhamento na organização, metodologia e tratamento dos dados recolhidos (inquéritos por telefone, por correio convencional ou por email).



## A quem é direccionado

**Organizações de todos os géneros** estão a aperceber-se da importância de obter a máxima satisfação dos clientes. Um cliente satisfeito é a forma mais económica e eficaz de publicitar uma empresa. Existe um forte vínculo entre o grau de satisfação do cliente, a sua preservação e a rentabilidade.

**Assim, a satisfação do cliente é, actualmente, o objectivo principal de muitas organizações.** As empresas que se preocupam com a satisfação dos seus clientes face ao serviço prestado devem realizar inquéritos de satisfação periódicos, procurando detectar quais os processos chave para o cliente que estão a falhar e corrigi-los.

Através do inquérito de satisfação detecta-se a eventual existência de clientes insatisfeitos e pode-se aplicar as acções correctivas necessárias.

## Vantagens do serviço

### Gestão integrada

A GTC encarrega-se de todo o processo implicado na avaliação do nível de satisfação do cliente, desde da organização de um estudo até à elaboração de conclusões e determinação de medidas a adoptar.

### Objetividade

Não se pode confiar unicamente na informação gerada internamente como chave de sucesso para alcançar a satisfação dos clientes.

É necessário procurar a objectividade e imparcialidade que nos oferece uma empresa externa independente.

### Profissionalismo

Um estudo mal concebido e conduzido originará dados que não serão suficientemente fiáveis para suportar uma tomada de decisão.

A GTC realiza estudos profissionais sobre o cliente, que medem de forma precisa o grau de satisfação e proporcionam dados fiáveis que permitem tomar as decisões mais acertadas.

### Modalidades

**Inquérito por telefone.** É o melhor método para reunir informação rapidamente. Proporciona uma maior flexibilidade face aos questionários por correio ou email. O entrevistador pode explicar as perguntas.

Os índices de resposta são mais elevados face aos outros métodos. O entrevistador pode pedir para falar com a pessoa que mais usufruiu do serviço.

**Inquérito por correio.** Ao ter um custo baixo pode-se ampliar a amostra, ainda que a percentagem de respostas seja baixa. Os inquéritos por correio não são muito flexíveis e requerem uma boa elaboração para que sejam facilmente perceptíveis pelo cliente. Oferece respostas fiáveis uma vez que não existe um entrevistador que possa distorcer as respostas.

**Inquérito por email.** É a mais espontânea. Permite obter os resultados mais rapidamente. A utilização massiva da Internet coloca este modelo no topo.

### Conclusões

As organizações devem realizar inquéritos de satisfação periódicos de modo a conseguir, em primeira mão, as opiniões do cliente sobre os serviços prestados ou produtos vendidos.

Fazer melhor o que mais importa aos clientes é a forma mais segura de obter vantagem em relação à concorrência.

Para mais informações, contacte-nos através do número de telefone **902 525160** ou envie um e-mail a **info@gestecom.es** e solicite-nos um orçamento detalhado do suporte que necessita.