



DA EXPERIÊNCIA À FIDELIDADE

PARA SABER MAIS, CLIQUE NA SOLUÇÃO ABAIXO:

YES! YOUR ENGAGEMENT SCORE[®]

CONECTE-SE E ENGAJE VERDADEIRAMENTE SEUS PÚBLICOS

CLIENTE OCULTO

SEU NEGÓCIO SOB A ÓTICA DO CLIENTE
AVALIE A EXPERIÊNCIA REAL

POWER CX[®]

ATRIBUTOS QUE FORTALECEM A EXPERIÊNCIA DE MARCA E
IMPULSIONAM ENGAJAMENTO

NPS ASSESMENT[®]

TRANSFORME SEUS DADOS EM AÇÕES CONCRETAS

NPS SAAS (SQUAD-A-A-TEAM)[®]

SEU NPS. NOSSA EXPERTISE

YES! YOUR ENGAGEMENT SCORE®

CONECTE-SE E ENGAJE VERDADEIRAMENTE SEUS PÚBLICOS

A DIFERENÇA ENTRE INTERESSE E ENGAJAMENTO

- **Interesse:** é o primeiro passo, é o despertar da curiosidade e da atração. Geralmente é passivo, temporário e abrangente demais. Indica o potencial de um conteúdo para captar a atenção inicial do público.
- **Engajamento:** envolve um nível mais profundo de interação. É a participação ativa em algo. É comprometimento, compromisso, envolvimento e dedicação. Também está relacionado à afetividade, conexão emocional, motivação e satisfação. Resulta em ações que contribuem para a amplificação e fidelização da marca.

SOBRE

YES! YOUR ENGAGEMENT SCORE é uma métrica desenvolvida exclusivamente para entender com profundidade como o engajamento se manifesta e performa dentro de temas de interesse específicos. Em um mundo onde a atenção é um recurso limitado, diferenciar interesse de engajamento é essencial para criar estratégias eficazes e autênticas.

Nossa abordagem analisa as dimensões da conexão e do investimento, ajudando sua marca a se conectar de forma mais profunda e significativa com seu público, construindo uma comunidade ativa e leal.

DIFERENTES APLICAÇÕES:

- **Identificação de público-alvo:** Considerar apenas o nível de interesse por um tema não é suficiente para definir o público-alvo. É essencial avaliar o nível de engajamento, pois isso ajudará a direcionar melhor os esforços de marketing e comunicação.
- **Construção de Conexões Autênticas:** Ao avaliar as dimensões, podemos identificar o que realmente importa para o seu público e construir estratégias que ressoam de maneira significativa.
- **Fidelização e Amplificação da Marca:** Use os insights obtidos para criar estratégias que não apenas atraem, mas também mantêm e ampliam uma comunidade ativa e leal em torno da sua marca. Fomente o compromisso e a lealdade.



OUTPUTS

Relatórios detalhados que oferecem uma análise completa das dimensões do engajamento.

NA HSR, ENTENDEMOS QUE A VERDADEIRA EXCELÊNCIA ESTÁ NA EXPERIÊNCIA OFERECIDA AO CLIENTE. FALE COM NOSSOS ESPECIALISTAS:

✉ myspecialist@hsr.specialistresearchers.com.br

☎ 11 99559-1819



Voltar para o início

CLIENTE OCULTO

SEU NEGÓCIO SOB A ÓTICA DO CLIENTE. AVALIE A EXPERIÊNCIA REAL

COMO TRANSFORMAR SEUS DESAFIOS DE:

- **Inconsistências no Atendimento:** Identifique variações no atendimento em diferentes unidades ou equipes.
- **Processos Ineficientes:** Detecte gargalos ou ineficiências que afetam a experiência do cliente.
- **Compliance:** Garanta que as políticas e procedimentos da empresa estão sendo seguidos adequadamente.
- **Satisfação do Cliente:** Avalie se as necessidades e expectativas dos clientes estão sendo atendidas.

SOBRE

A metodologia de Cliente Oculto, também conhecida como Mystery Shopping, é uma prática amplamente adotada em diversos setores, como Varejo, Financeiro, Telecom e Automotivo. Essa técnica permite às empresas avaliarem a qualidade dos serviços prestados e a experiência do cliente de forma realista e imparcial.

Poderosa ferramenta para identificar falhas e oportunidades de melhoria nos serviços e atendimento ao cliente.

DIFERENTES APLICAÇÕES:

- **Avaliação de Atendimento:** Verifica a qualidade do atendimento em lojas físicas, call centers ou canais digitais.
- **Auditoria de Processos:** Avalia se os processos internos, como devolução de produtos, são seguidos corretamente.
- **Pesquisa de Competitividade:** Compara o atendimento e os serviços com os de concorrentes.
- **Monitoramento de Compliance:** Garante que normas e regulamentações sejam cumpridas, especialmente em setores regulados.



OUTPUTS

Relatórios analíticos com conclusões e recomendações.

NA HSR, ENTENDEMOS QUE A VERDADEIRA EXCELÊNCIA ESTÁ NA EXPERIÊNCIA OFERECIDA AO CLIENTE. FALE COM NOSSOS ESPECIALISTAS:

✉ myspecialist@hsr.specialistresearchers.com.br

☎ 11 99559-1819



Voltar para o início

COMO TRANSFORMAR SEUS DESAFIOS DE:

- **Visão Limitada da Satisfação:** Muitas avaliações focam apenas em satisfação e recomendação, sem explorar a fundo os atributos de percepção: relevância + identidade.
- **Falta de Conexão Emocional:** Dificuldade em fortalecer a conexão com o cliente, essencial para garantir lealdade e desempenho superior.
- **Análise Superficial dos Atributos de Percepção:** Foco em indicadores tradicionais, sem considerar os atributos de percepção que realmente importam para o seu segmento.

SOBRE

O Power CX é uma solução exclusiva da HSR que vai além das métricas tradicionais de satisfação e recomendação. Avaliamos atributos de percepção que são cruciais para a construção da relevância e identidade da marca, garantindo que sua empresa não apenas atenda, mas também exceda as expectativas do cliente.

Com uma abordagem personalizada e focada nos fatores que realmente importam, fortalece a conexão emocional e a lealdade, resultando em um desempenho diferenciado e superior.

DIFERENTES APLICAÇÕES:

- **Avaliação de Relevância e Identidade:** O Power CX considera aspectos que vão além dos indicadores de satisfação e recomendação, apostando na importância dos atributos de percepção que fortalecem a relevância e identidade da marca.
- **Análise de Correspondência:** Independente do segmento de negócio e do número de atributos, incluímos uma análise de correspondência para identificar os fatores que impactam na construção de uma experiência superior.
- **Fortalecimento da Conexão Emocional:** Ao entender os atributos de percepção que realmente importam, ajudamos sua empresa a fortalecer a conexão emocional com os clientes, garantindo lealdade genuína.



OUTPUTS

Análise profunda dos atributos de percepção e sua relação com a experiência do cliente, fornecendo conclusões e recomendações práticas para construir uma marca forte e engajada.

NA HSR, ENTENDEMOS QUE A VERDADEIRA EXCELÊNCIA ESTÁ NA EXPERIÊNCIA OFERECIDA AO CLIENTE. FALE COM NOSSOS ESPECIALISTAS:

✉ myspecialist@hsr.specialistresearchers.com.br

☎ 11 99559-1819



Voltar para o início

NPS ASSESSMENT®

TRANSFORME SEUS DADOS EM AÇÕES CONCRETAS

COMO TRANSFORMAR SEUS DESAFIOS DE NPS:

- **Resultados Desconexos:** Nem sempre os resultados fazem sentido, o que pode gerar dúvidas.
- **Falta de Ação Prática:** Muitas vezes, os insights de NPS não são traduzidos em ações práticas que impulsionem melhorias reais na experiência do cliente.
- **Interpretação Errônea dos Dados:** A dificuldade em interpretar corretamente os dados pode levar a decisões que não refletem as reais necessidades dos clientes.

SOBRE

A metodologia NPS (Net Promoter Score) é amplamente reconhecida como um dos principais indicadores de lealdade do cliente, utilizado por empresas em todo o mundo. O NPS Assessment da HSR foi desenvolvido para superar os desafios comuns enfrentados por organizações ao interpretar e aplicar os resultados do NPS, proporcionando insights mais claros e acionáveis. .

Solução otimizada para ajudar empresas a alinhar suas estratégias de acordo com as expectativas e necessidades dos clientes

DIFERENTES APLICAÇÕES:

- **Monitoramento Contínuo da Satisfação:** Acompanhe o NPS de seus clientes em tempo real para responder rapidamente às mudanças.
- **Identificação de Promotores e Detratores:** Classifique seus clientes com precisão para focar em manter seus promotores e transformar detratores em aliados.
- **Otimização de Estratégias de Retenção:** Use os insights do NPS para desenvolver estratégias de retenção
- **Benchmarking Competitivo:** Compare o seu NPS com o de concorrentes para identificar onde você se destaca e onde precisa melhorar.



OUTPUTS

Relatórios que oferecem conclusões claras e recomendações práticas, facilitando a tomada de decisões estratégicas com base em dados precisos.

NA HSR, ENTENDEMOS QUE A VERDADEIRA EXCELÊNCIA ESTÁ NA EXPERIÊNCIA OFERECIDA AO CLIENTE. FALE COM NOSSOS ESPECIALISTAS:

✉ myspecialist@hsr.specialistresearchers.com.br

☎ 11 99559-1819



Voltar para o início

NPS SAAS (SQUAD-A-A-TEAM)®

SEU NPS. NOSSA EXPERTISE

COMO TRANSFORMAR SEUS DESAFIOS DE:

- **Falta de Profissionais Especializados:** Time especializado em NPS, Ciência de Dados e com experiência em benchmarks de outros setores são raros e caros.
- **Falta de Expertise Interna:** Dificuldade em encontrar um time qualificado para suporte diário em NPS, análises técnicas e decisões estratégicas.
- **Necessidade de Análises em Tempo Real:** A falta de agilidade na condução e análise de estudos em tempo real pode comprometer a eficácia das ações baseadas em NPS.

SOBRE

O NPS SQUAD-A-TEAM da HSR é a solução ideal para empresas que necessitam de suporte especializado em NPS, mas enfrentam a escassez de recursos humanos qualificados. Nossa equipe é composta por especialistas com experiência em Ciência de Dados, NPS, e benchmarks de diversos setores, prontos para atuar como uma extensão do seu time interno.

Combinando expertise e isenção, garantimos análises precisas e insights valiosos que impulsionam a tomada de decisões estratégicas.

DIFERENTES APLICAÇÕES:

- **Complemento ao Time Interno:** Suporte técnico diário. Atuamos como um time complementar ao de "customer insights"/pesquisa da sua companhia, trazendo isenção e expertise.
- **Planejamento e Condução de Estudos:** Auxílio no planejamento, condução e análise de estudos em tempo real, garantindo que as decisões sejam embasadas em dados atualizados e relevantes.
- **Análises Sob Demanda:** Flexibilidade para atender a pedidos sob demanda, como questionários, análises estatísticas e relatórios detalhados, conforme as necessidades específicas da sua empresa.



OUTPUTS

Reuniões internas, análises sob demanda, questionários personalizados, análises estatísticas, e suporte técnico contínuo, entregando exatamente o que sua empresa precisa para maximizar os resultados de NPS.

NA HSR, ENTENDEMOS QUE A VERDADEIRA EXCELÊNCIA ESTÁ NA EXPERIÊNCIA OFERECIDA AO CLIENTE. FALE COM NOSSOS ESPECIALISTAS:

✉ myspecialist@hsr.specialistresearchers.com.br

☎ 11 99559-1819



Voltar para o início