

Customer Experience: como calcular os KPI's e métricas mais importantes

Com exemplos

Net Promoter Score (NPS)

Satisfação do Cliente (CSAT)

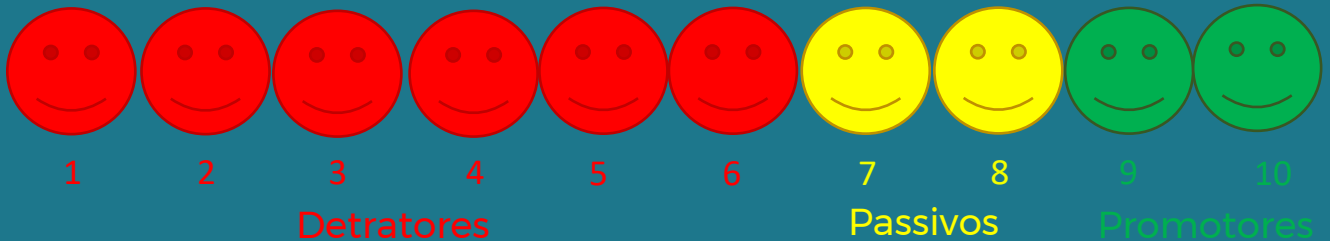
Pontuação de Esforço do Cliente (CES)

Taxa de Rotatividade de Clientes

Taxa de Retenção de Clientes

Net Promoter Score

Definição: Net Promoter Score (NPS) é uma métrica utilizada para mensurar qual o nível de satisfação do cliente com os produtos e serviços adquiridos da sua empresa, bem com a probabilidade de ele indicar sua marca para outras pessoas.



$$\text{NPS} = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detratores}$$

Exemplo:

Respondente #1 deu 9

Respondente #2 deu 8

Respondente #3 deu 3

Respondente #4 deu 6

$\% \text{ Detratores} = 2/4 = 50\%$ (respondente #3 e #4)

$\% \text{ Promotores} = 1/4 = 25\%$ (respondente #1)

NPS: $25 - 50 = -25$

CSAT Satisfação do Cliente

Definição: Satisfação do Cliente (CSAT) mede o quão satisfeitos estão seus clientes na média com seu produto ou serviço.



= 1



= 2



= 3



= 4



= 5

$$\text{CSAT} = \frac{\text{soma de todos os pontos}}{\text{quantidade de respondentes}}$$

Exemplo:

Respondente #1 deu 3

Respondente #2 deu 5

Respondente #3 deu 4

$$\text{CSAT: } \frac{(3 + 5 + 4)}{3} = 4$$

Pontuação de Esforço do Cliente

Definição: A Pontuação de Esforço do Cliente (CES) é uma métrica puramente transacional e normalmente avalia a simplicidade de uma única situação

Muito
Difícil

=1

Difícil

= 2

Neutro

= 3

Fácil

= 4

Muito
Fácil

= 5

$$\text{CES} = \frac{\text{soma de todas as pontuações}}{\text{\# quantidades de respostas}}$$

Exemplo:

Respondente #1 deu 3
Respondente #2 deu 4
Respondente #3 deu 3

$$\text{CES: } \frac{(3 + 4 + 3)}{3} = 3,33$$

Taxa de Rotatividade de Clientes

Definição: a Taxa de Rotatividade de Clientes mostra quantos de seus clientes pararam de usar seus produtos ou serviços.

Taxa de Rotatividade de Clientes =

(clientes no início do mês - clientes no final do mês)

#clientes no início do mês

x100

Exemplo:

Clientes no início do mês: 100

Clientes no final do mês: 80

Taxa de Rotatividade de Clientes:

$$\frac{(100 - 80)}{100} = 0,2 \times 100 = 20\%$$

Taxa de Retenção de Clientes

Definição: a Taxa de Retenção de Clientes é uma medida de quantos clientes uma empresa retém durante um período específico de tempo.

Taxa de Retenção de Clientes =

$$\frac{(\text{\#clientes no final do mês} - \text{novos clientes adicionados})}{\text{\#clientes no início do mês}} \times 100$$

Exemplo:

#Clientes no início do mês: 100

#Novos clientes adicionados: 7

#Clientes pedidos: 10

#Clientes no final do mês: 97

Taxa de Retenção de Clientes

$$\frac{(97 - 7)}{100} = 0,9 \times 100 = 90\%$$

Os serviços online de Babel-Team e Red Telecom com suporte da tecnologia avançada da FreshDesk ajudam os tomadores de decisão nas empresas a entender os fatores positivos e negativos da experiência do cliente.



Os serviços que fornecemos com Freshworks processam grandes quantidades de feedback em insights e permite que as empresas reduzam a rotatividade, reajam a problemas em tempo real, criem uma base de conhecimento e capacitem toda a organização para fazer melhorias.

Agende uma demo

Mais informação

