



Instituto de Assessoria Mercadológica & Mercadométrica Ltda.
Soluções em Marketing, Dimensionamentos e Pesquisas de Mercado.

BENCHMARKING DOS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO E PREFERÊNCIA 2011 / 2012

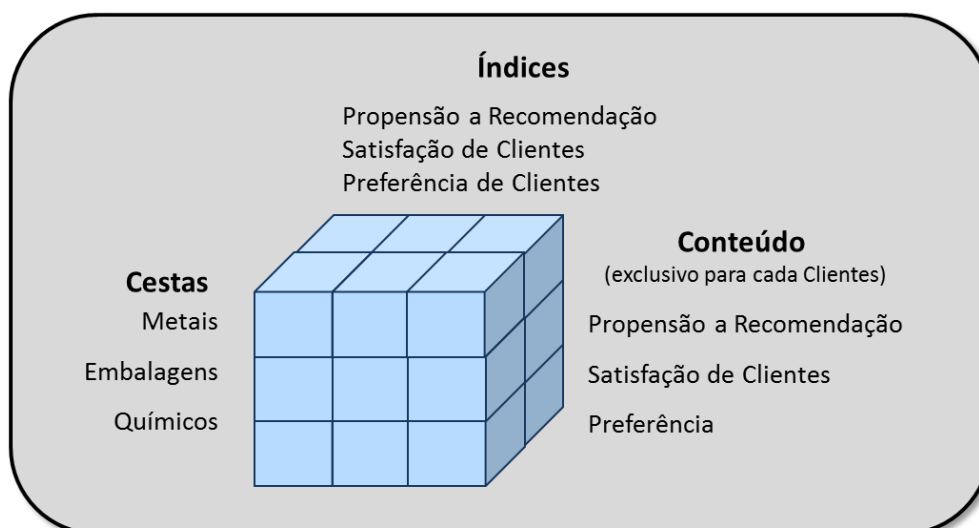
□INTRODUÇÃO:

- Desde 2005 aplicamos pesquisas de **Satisfação** e **Preferência** de Clientes em relação aos seus fornecedores. Ao longo do tempo temos aumentado o número de empresas participantes e a profundidade da investigação, o que tem propiciado ajustes eficazes nas formas e qualidade de atendimento dos nossos Clientes.
- Reunimos experiência de mais de 30 estudos e extraímos os benchmarks de 2011, os quais servirão para sua empresa balizar seus índices.

□SETORES AVALIADOS:

- **Metais:** Incluem produtores e processadores.
- **Embalagens:** Incluem produtores de matérias-primas e convertedores.
- **Químicos:** Incluem produtores de química fina, petroquímicos básicos, resinas e tintas.

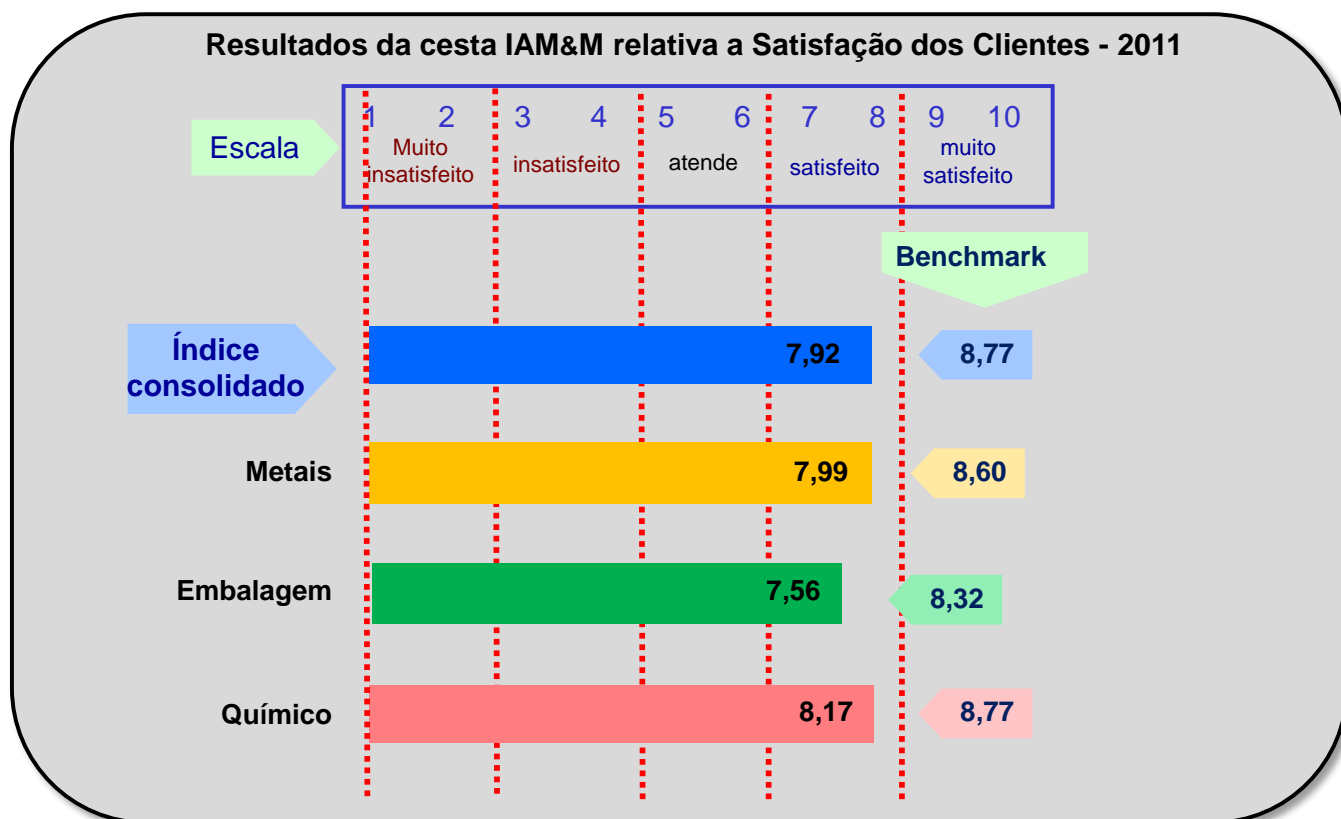
□COMPOSIÇÃO DAS CESTAS DE ÍNDICES IAM&M:





□ ÍNDICE DE SATISFAÇÃO:

- **Relativo à avaliação do passado nos principais Fatores Críticos de sucesso** (qualidade do produto / logística / atendimento comercial / serviços técnicos).



Para sua reflexão...

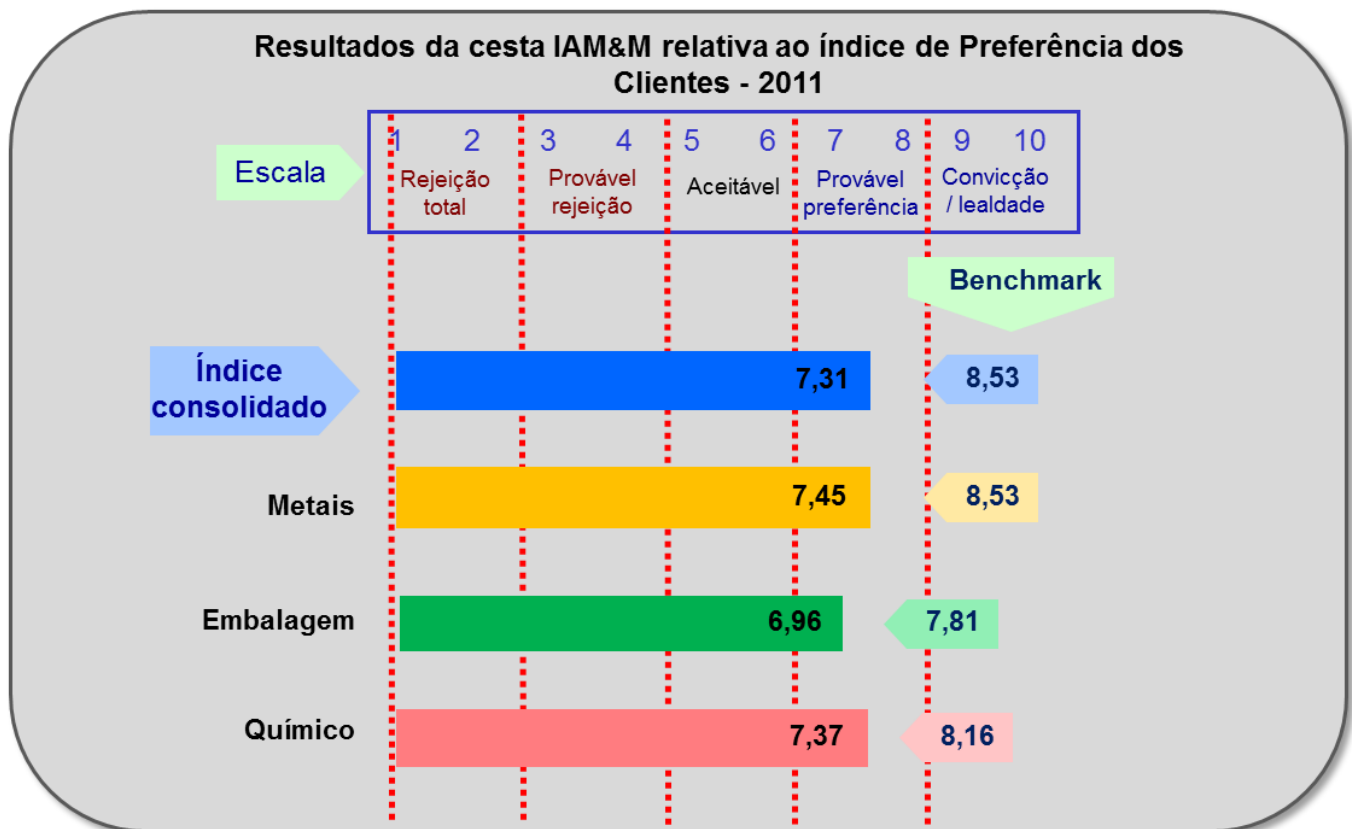
nota da sua empresa em 2011

meta para a próxima medição?



□ ÍNDICE DE PREFERÊNCIA:

- **Relativo à percepção dos benefícios** (satisfação + valores + expectativas) **sobre o custo** (preço e custo de aquisição). **Reflete a preferência futura do Cliente por um fornecedor.**



Para sua reflexão...

nota da sua empresa em 2011

meta para a próxima medição?



Instituto de Assessoria Mercadológica & Mercadométrica Ltda.
Soluções em Marketing, Dimensionamentos e Pesquisas de Mercado.

□ ÍNDICE DE PROPENSÃO A RECOMENDAÇÃO:

- Nas pesquisas a partir de Janeiro 2012, será incorporado o **Índice de Propensão de Recomendação**, cujo objetivo é, de forma holística, demonstrar a propensão de endosso de determinada empresa pelos seus clientes.
- **Em conjunto com o Índice de Preferência** a identificação espontânea de **“Propensão de Recomendação”** mostrará o patamar da lealdade dos clientes e base de geração de novos negócios a partir deles.