



# Pesquisa de Satisfação Clientes Internos

Gente Gerando Resultados

## Introdução

A competitividade evidencia a importância das empresas dedicarem mais atenção à qualidade com que seus serviços são prestados, refletindo a necessidade primária de se observar e gerenciar a relação CLIENTE-FORNECEDOR INTERNO. É por isso que a **WISDOM** oferece a PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES INTERNOS (PSCI), ou seja, o levantamento da percepção dos CLIENTES INTERNOS acerca das variáveis que afetam a qualidade dos serviços prestados e do relacionamento com as ÁREAS FORNECEDORAS internas.

## Por quê PSCI?

- ▲ Conhecer, incrementar e monitorar a SATISFAÇÃO com os serviços prestados pelos FORNECEDORES INTERNOS, visando impactar positivamente as relações com os clientes externos.
- ▲ Medir a PERFORMANCE das áreas fornecedoras.
- ▲ Identificar a NATUREZA DA RELAÇÃO entre os clientes internos e as áreas prestadoras de serviços com o intuito de tornar EFICAZES OS PROCESSOS entre as ÁREAS.
- ▲ Buscar a melhoria das RELAÇÕES entre as áreas, através da conscientização de que TODOS SÃO CLIENTES de TODOS.
- ▲ Levantar PONTOS FORTES e FRACOS das relações internas.

## Diferenciais

- ▲ Questionário “sob medida”
- ▲ Resultados: Global X Estratos para viabilizar cruzamentos
- ▲ Aplicação: via web, presencial e/ou urnas
- ▲ Gráficos e DENSIDADE ANALÍTICA dos resultados
- ▲ Recomendações para PLANOS DE AÇÃO
- ▲ Comparação dos RESULTADOS da pesquisa com as edições SUBSEQUENTES
- ▲ FACILITAÇÃO do processo de definição dos PLANOS DE AÇÃO (opcional)



*Você conhece o nível de satisfação das ÁREAS de sua Empresa em relação à “ENTREGA” realizada pelas FORNECEDORAS internas?*

## Etapas da Pesquisa

- ▲ Briefing e Planejamento
- ▲ Desenvolvimento do Questionário
- ▲ Comunicação da Pesquisa
- ▲ Coleta de Percepções
- ▲ Tabulação e Análise
- ▲ Relatório e Apresentação Final



+ INFORMAÇÕES

Contate-nos

Fone: (11) 98621-3741

wisdom@wisdom.com.br



WISDOM  
Gestão Organizacional

www.wisdom.com.br