

Resumo NPS e IQA

O treinamento aborda a importância da qualidade no atendimento ao cliente nas agências Banrisul, destacando que a experiência do cliente é subjetiva e vai além do cumprimento de processos e metas internas. O foco está em garantir que o cliente se sinta bem cuidado, respeitado e valorizado.

São apresentadas as principais métricas utilizadas para avaliar e aprimorar o atendimento:

- **Reclamações via SAC e RDR/BACEN:** Cada reclamação é uma oportunidade de melhoria.
- **Tempo de Espera para Atendimento (TGA):** Impacta diretamente na percepção de eficiência e satisfação do cliente.
- **Pesquisa NPS Transacional:** Mede o nível de satisfação e lealdade, indicando se o cliente recomendaria o banco.

O documento detalha o conceito de NPS (Net Promoter Score), suas zonas de avaliação (Aperfeiçoamento, Qualidade, Excelência) e os tipos de feedback recebidos (elogios e reclamações). Destaca que cada interação é uma oportunidade de gerar um promotor da marca, indo além da resolução de demandas para entender necessidades e agregar valor.