Conheça a Satisfação & Preferência dos nossos Clientes!

Relatório Resumo: metodologia e resultados obtidos período atualização 2022

GERDAU SUMMIT

GERDAU SUMMIT

Equipe Responsável:

Luiz Felipe de Oliveira: luiz.oliveira@gerdausummit.com

Natalia Ramos de Oliveira: natalia.oliveira@gerdausummit.com

CSat daj

Versão: Realização 2024

Desenvolvido por DAJ CONSULTORIA LTDA – www.dajconsult.com.br

Satisfação & Preferência dos nossos Clientes

Introdução & Objetivos

Esse projeto de pesquisa de mercado faz parte do compromisso da Gerdau Summit em avaliar e garantir a **Satisfação e Preferência dos seus Clientes** em todas as suas áreas e países de atuação.

Sempre compromissada com a **transparência** de suas ações a Gerdau Summit fornece aos seus Clientes e Parceiros o resumo dos resultados obtidos nas pesquisas realizadas nos anos de **2018, 2020 e 2022**.

Faz parte da nossa cultura entender todas as necessidades dos nossos Clientes e gerar planos de ação que resulte cada vez mais em aumento da Preferência pela nossa marca.

Para a Gerdau Summit esse projeto vai além da auditoria para suas qualificações, sendo também um canal para que os Clientes demonstrem as oportunidades de evolução em nossos produtos, serviços e atendimento, e assim, superar as **Expectativas**.

Contratamos uma Consultoria independente, que preserva a integridade das informações individuais dos entrevistados e utiliza metodologias internacionais e consistentes, nos proporcionando conhecimento para trabalharmos cada vez mais no **Aumento da Satisfação e Preferência dos nossos Clientes**!

GERDAU SUMMIT

Satisfação & Preferência dos nossos Clientes

Resumo da Metodologia da Avaliação da Satisfação & Preferência dos Clientes

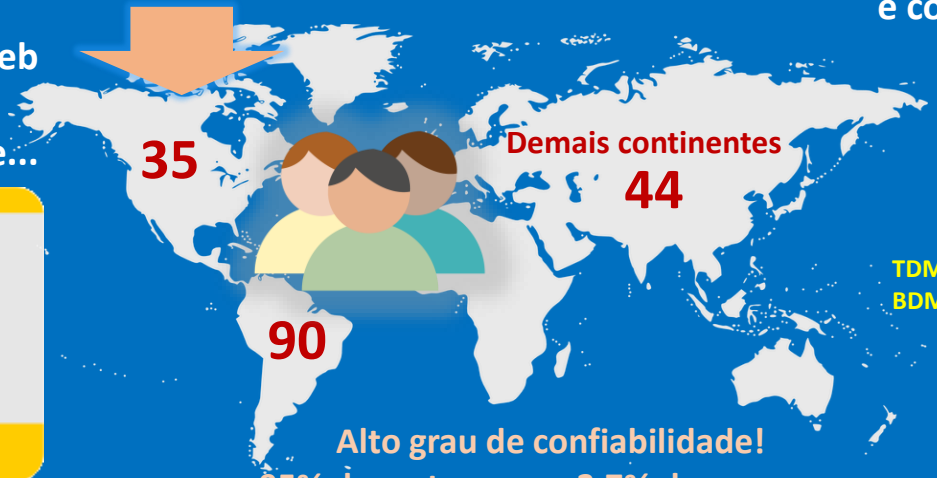
Metodologia:

Pesquisa realizada pela web a cada 2 anos por Consultoria independente...

Clientes ao redor do mundo participam!

2020 = 161 entrevistados

2022 = 169 entrevistados



Alto grau de confiabilidade!

95% de certeza para 3,7% de erro (2022)

Envolvimento dos decisores técnicos e comerciais 2022

TDM 84 Amostras

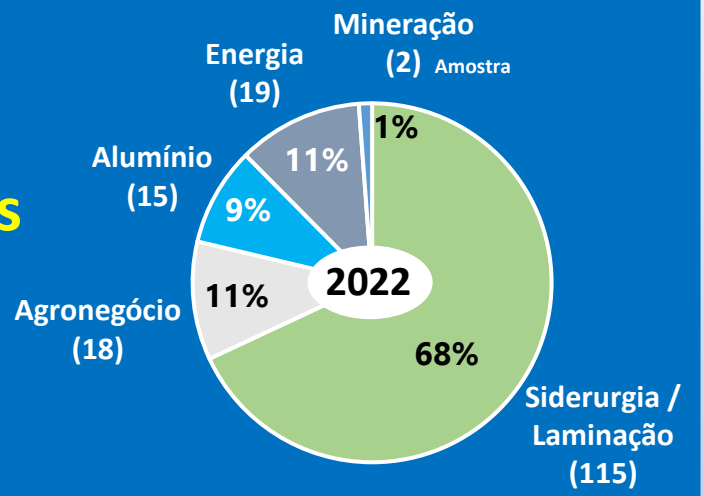
BDM 85

TDM = Technical Decision Maker

BDM = Business Decision Maker

32 KPI´s avaliados

Todos os segmentos de atuação são analisados...



Todos os clientes ativos nos últimos 12 meses foram convidados!

AMOSTRAS

2020 = 161 = 68% de retorno

2022 = 169 = 76% de retorno

Ampliação da taxa de engajamento!

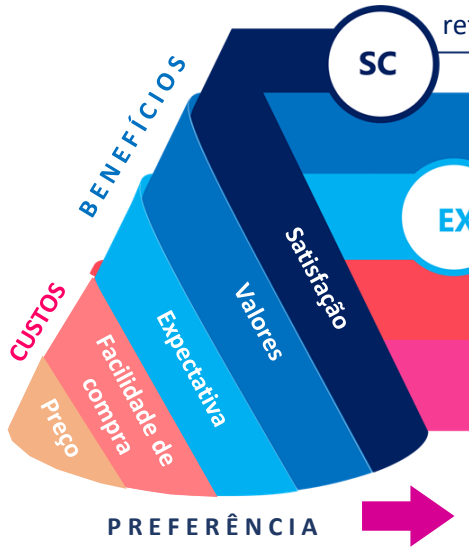
Escala de SATISFAÇÃO (SC)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Normal		Satisfeito		Muito Satisfeito + 8,5	

Escala de PREFERÊNCIA (PRE)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Rejeição				Aceitável				Convicção + 8,5	

Elementos do Conceito de PREFERÊNCIA analisados...



SC — Performance obtida em determinado período reflete o **grau de satisfação** geral

VA — Alinhamento dos **Valores** da Empresa e Clientes.

EX — Percepção da **Expectativa** futura

FA — **Facilidade de Aquisição**, e **Facilidade de fazer negócios**

PR — Reflete a percepção do **Preço** e **condições de pagamento**.

Equilíbrio da Conveniência / Fidelização / Lealdade / Convicção

Satisfação & Preferência dos nossos Clientes...

Elementos mais importantes para nossos Clientes – CADEIA DE VALOR

Nosso objetivo inicial é entender a CADEIA DE VALOR, com o intuito de direcionarmos nossos investimentos e esforços nas prioridades dos Clientes.

Indicadores mais importantes para os Clientes Gerdau Summit em 2022 – TOP 10

PRIORIDADES 2022

1º	Desempenho do produto no seu processo
2º	Qualidade dos produtos conforme especificado
3º	Pontualidade das entregas
4º	Condições físicas de entrega dos produtos
5º	Qualidade do serviço de apoio técnico
6º	Facilidade de aquisição
7º	Produtos produzidos em rota verde de fabricação
8º	Apoio e suporte da área comercial
9º	Preços e Condições de pagamento
10º	Conhecimento e experiência dos Gestores em relação aos seus negócios

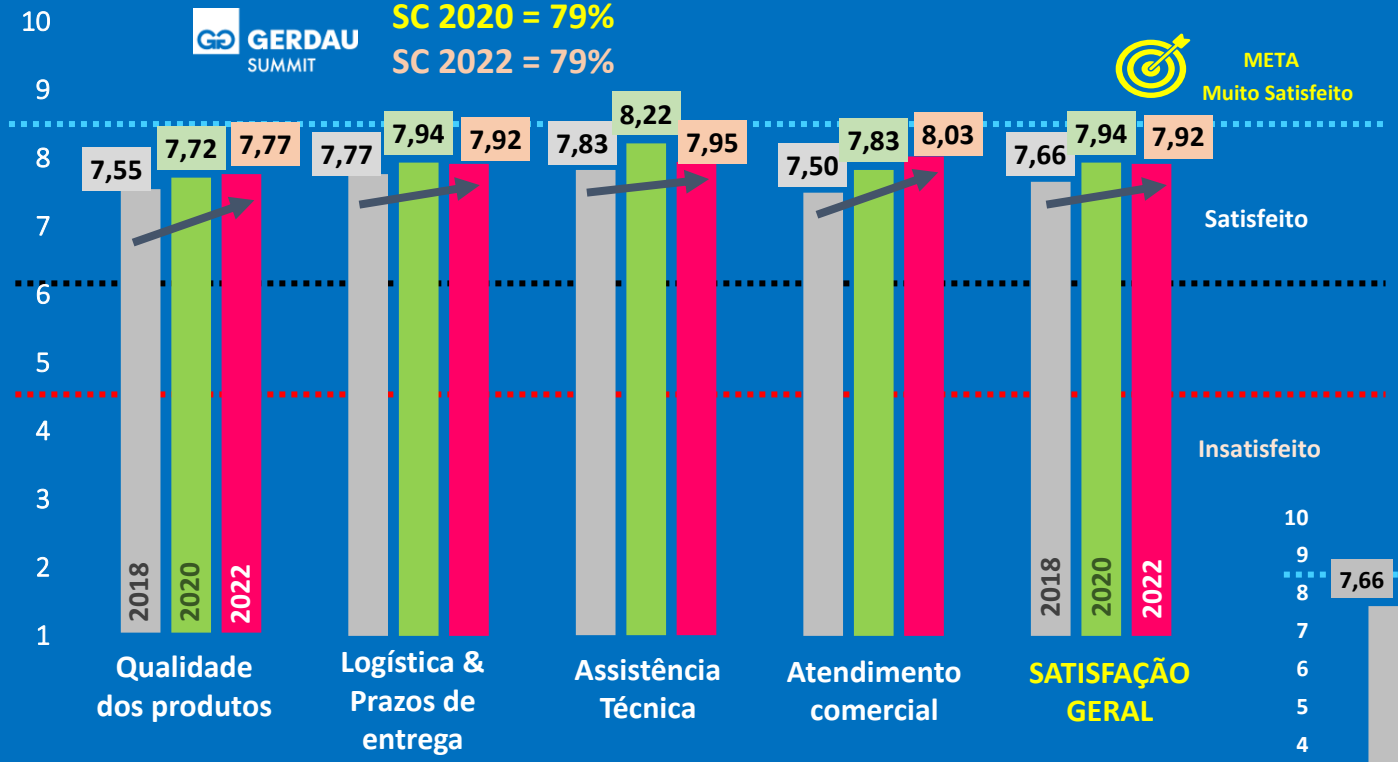
Satisfação & Preferência dos nossos Clientes...

Resumo dos Resultados da Avaliação da Satisfação & Preferência dos Clientes

Visão Geral da evolução do Grau de Satisfação dos Clientes Gerdau Summit:

Em 2022 Gerdau Summit praticamente manteve seu índice de satisfação geral frente a 2020, (média 7,92) e mantém o seu objetivo de atingir o patamar de excelência (média acima de 8,5).

Média na escala de 1 a 10 dos Fatores Críticos de Sucesso (2018 X 2020 X 2022) : SATISFAÇÃO (SC)



Em 2022, a Gerdau Summit evoluiu ainda mais a satisfação dos seus clientes nos fatores críticos de "Qualidade dos Produtos" e "Atendimento Comercial", praticamente mantendo o seu grau de satisfação em relação a "Logistica e Prazos de Entrega" e perdendo um pouco de intensidade em assistência técnica.

Em 2022, as avaliações de preferência da Gerdau Summit mantiveram-se no patamar "aceitável" e a empresa dará continuidade aos seus planos de atingir o patamar da "convicção de preferência".

Desde a leitura 2018, Clientes demonstram estar satisfeitos com a performance da Gerdau Summit em todos os fatores críticos de sucesso.

Em 2022, a Gerdau Summit praticamente manteve o seu Índice de Satisfação próximo a 80% e seguirá como meta atingir o patamar "muito satisfeito" = 85%.

Médias Top 3 – 2022

Planos de manutenção 2024

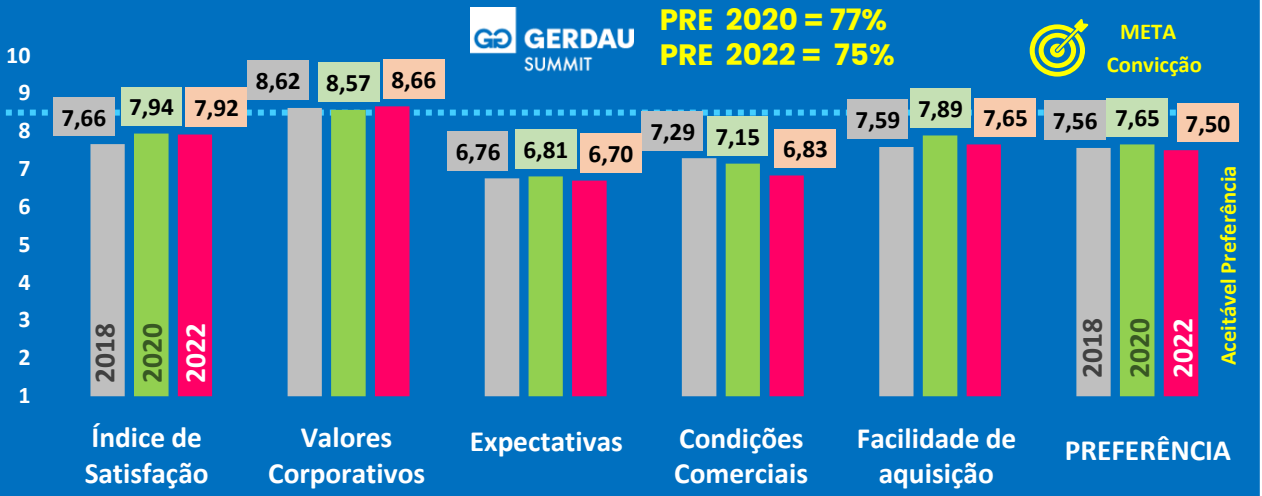
- 8,95 Conhecimento dos produtos e Serviços
- 8,66 Conformidade das documentações
- 8,52 Qualidade e precisão das informações da equipe técnica

Médias Bottom 3 – 2022

Planos para evolução 2024

- 6,77 Apoio técnico e suporte para desenvolvimento de produtos
- 6,88 Soluções inovadoras e sustentáveis de produtos
- 7,01 Cumprimento dos prazos de entrega / Pontualidade

Média na escala de 1 a 10 dos Elementos da PREFERENCIA (PRE)

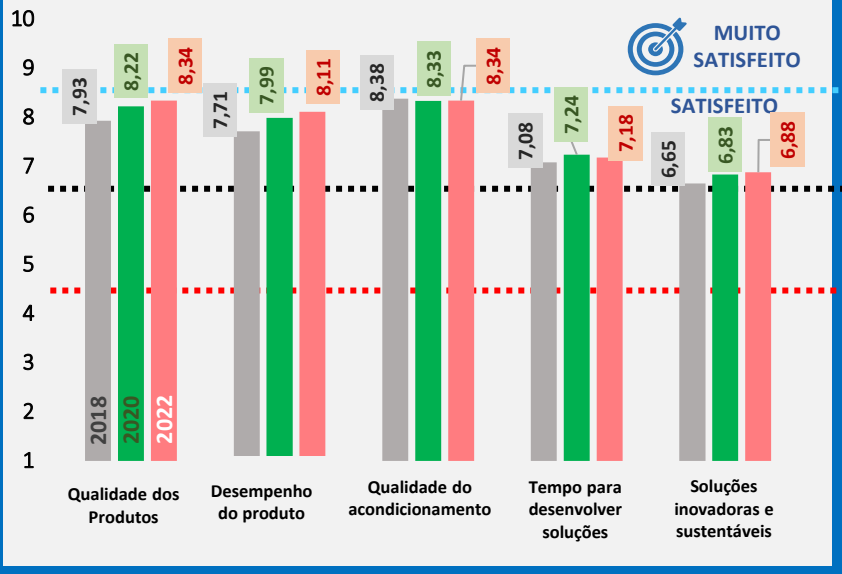


GERDAU SUMMIT

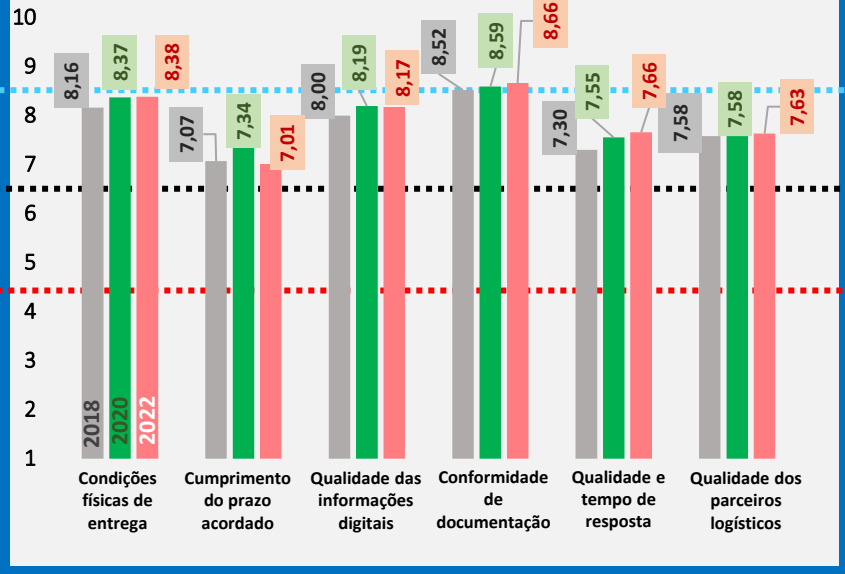
Satisfação & Preferência dos nossos Clientes...

Resumo dos Resultados da Avaliação da Satisfação & Preferência dos Clientes

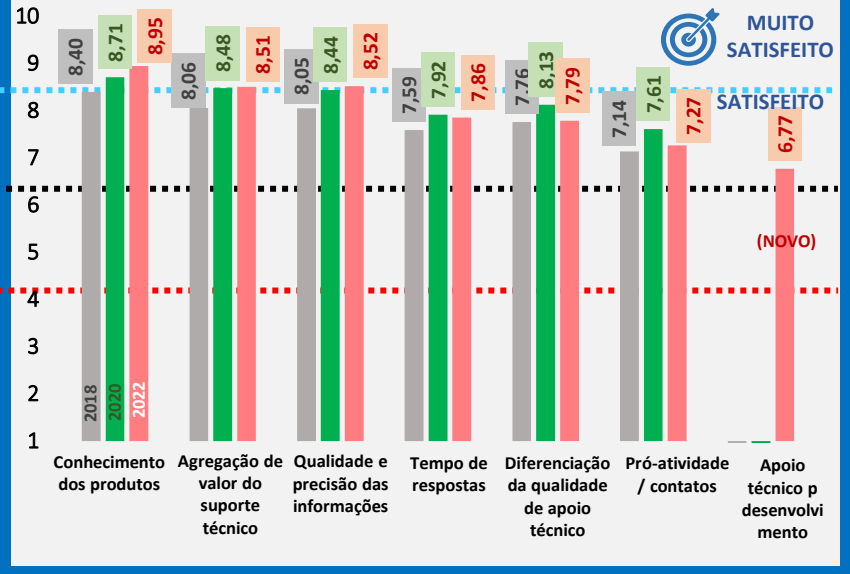
QUALIDADE DOS PRODUTOS 2022 = 7,77



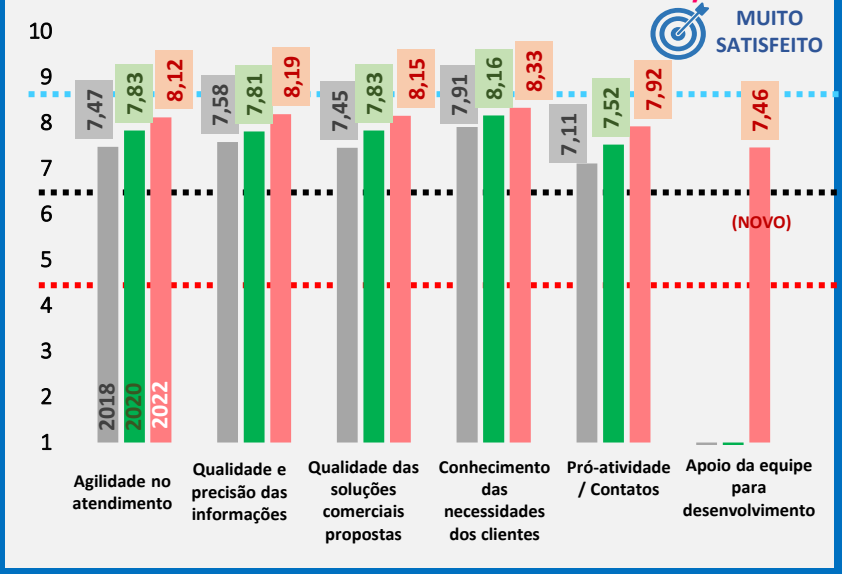
LOGÍSTICA & PRAZOS DE ENTREGA 2022 = 7,92



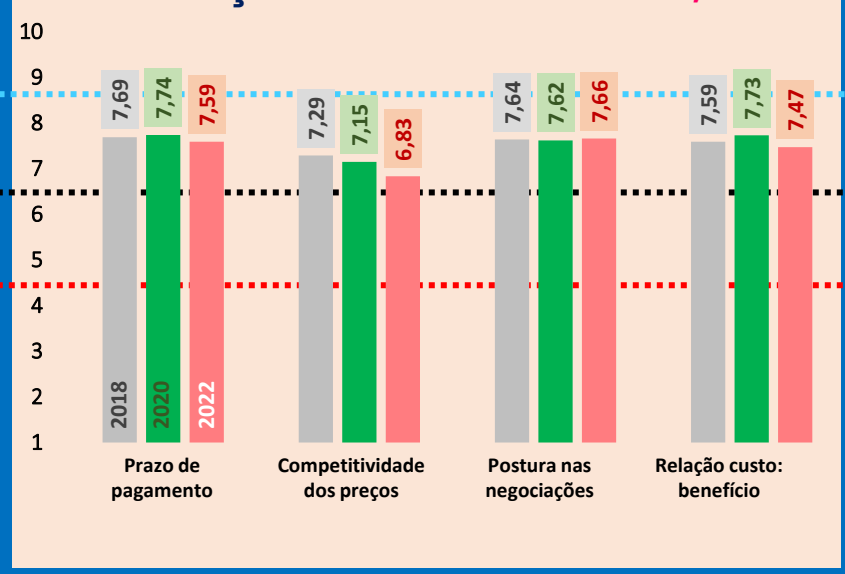
ASSISTÊNCIA TÉCNICA 2022 = 7,95



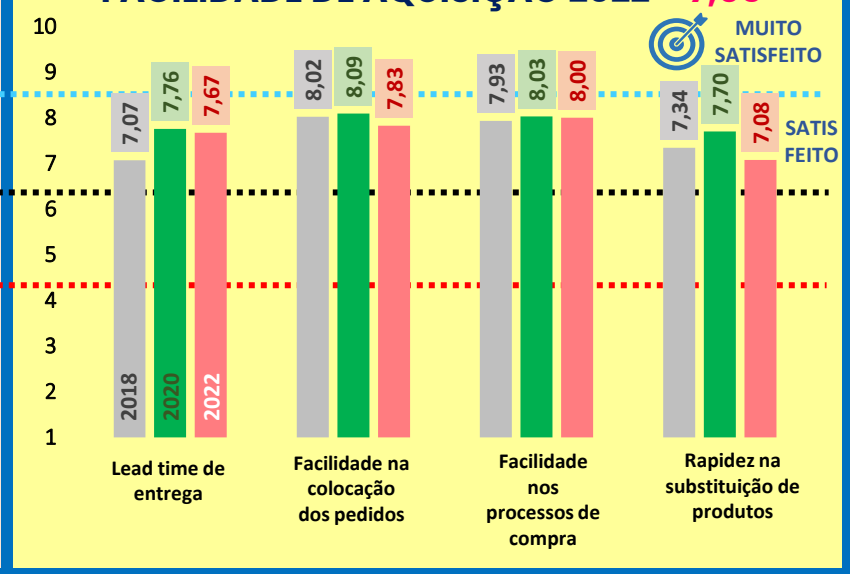
ATENDIMENTO COMERCIAL 2022 = 8,03



CONDIÇÕES COMERCIAIS 2022 = 7,39



FACILIDADE DE AQUISIÇÃO 2022 = 7,65



Satisfação & Preferência dos nossos Clientes...

A Gerdau Summit estará sempre de portas abertas e seguirá seu compromisso de aumentar a satisfação e preferência dos nossos Clientes!
Agradecemos novamente a todos que colaboraram com nosso projeto de evolução contínua!