

Relatório Resumo: metodologia e resultados obtidos 2018 / 2020

Relatório Resumo: metodologia e resultados obtidos 2018 / 2020



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

Julia de Brito Frazili: julia.frazili@gerdausummit.com





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 em 2018 e 2020.

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**.



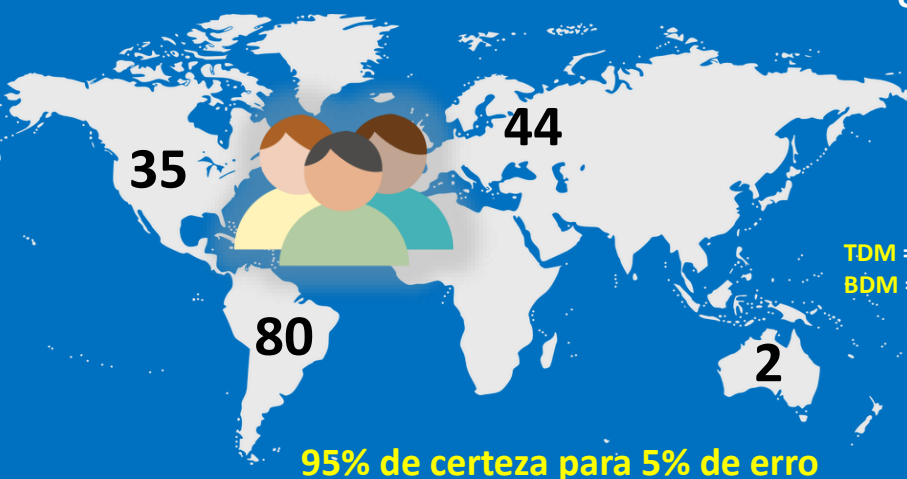


Metodologia:

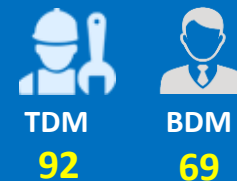
Pesquisa realizada pela web cada 2 anos por Consultoria independente



Clientes ao redor do mundo participam
2020 = 161 entrevistas



Envolvimento dos decisores técnicos e comerciais 2020

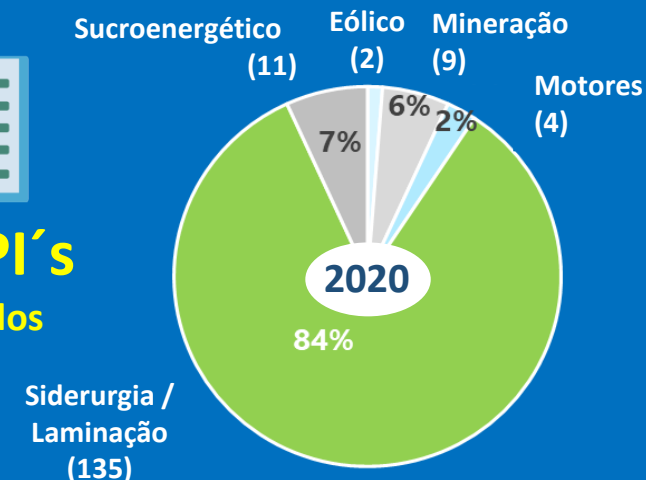


TDM = Technical Decision Maker
BDM = Business Decision Maker

Todos os segmentos de atuação são analisados



30 KPI's
avaliados

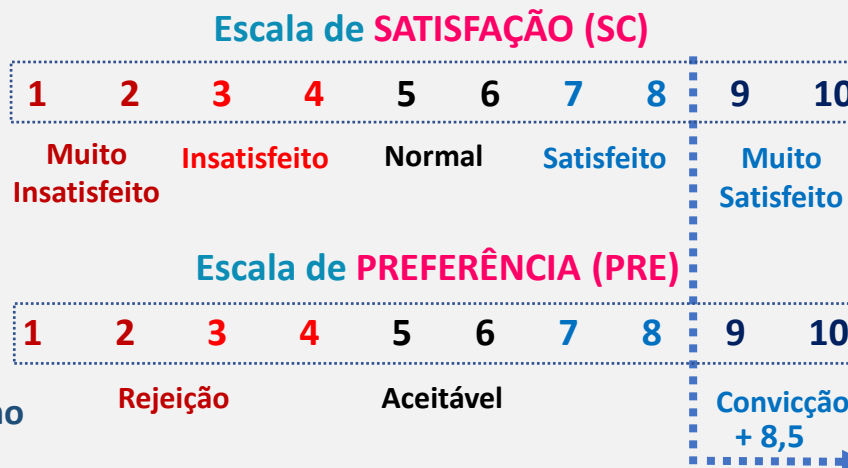


Todos os clientes ativos nos últimos 12 meses são convidados

AMOSTRA



2018 = 177 Entrevistados
2020 = 161 = 68% de retorno



Elementos do Conceito de PREFERÊNCIA





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 – **TOP 10**



PRIORIDADES

- | | | | |
|----|--|-----|---|
| 1º | Qualidade dos produtos conforme especificado | 6º | Tempo de resposta das informações |
| 2º | Desempenho do produto no seu processo | 7º | Diferenciação da qualidade do apoio técnico |
| 3º | Condições físicas de entrega dos produtos | 8º | Conhecimento do negócio/necessidades dos clientes |
| 4º | Pontualidade das entregas | 9º | Qualidade do atendimento e eficácia da logística |
| 5º | Qualidade do acondicionamento | 10º | Agregação de valor do suporte técnico |

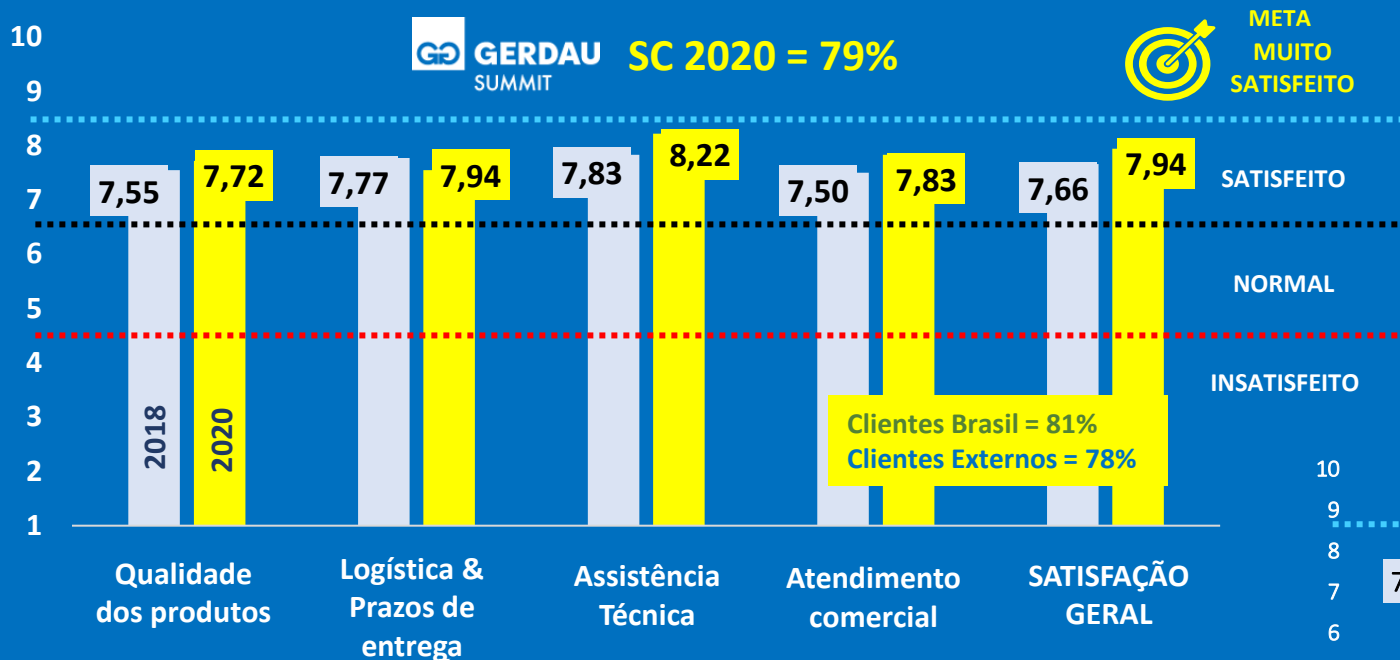
Visão Geral da evolução do Grau de Satisfação dos Clientes Gerdau Summit:

Em 2020 Gerdau Summit evoluiu significativamente seu índice de satisfação geral, chegando a média de 7,94, atingindo o objetivo de melhorar sua nota em relação à última pesquisa de satisfação, na escala de 1 a 10, mas segue com o desafio de atingir o patamar de Excelência (média acima de 8,5).

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

Em 2020 a Gerdau Summit evoluiu seu Grau de Satisfação em todos os fatores críticos de sucesso, com destaque para Assistência Técnica.

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



Gerdau Summit seguirá com plano de manutenção dos excelentes resultados em conhecimento, conformidade e agregação de valor do suporte técnico e faz planos de evolução em soluções inovadoras e nos prazos de entrega.

Em 2020 a Gerdau Summit obteve evolução na PREFERÊNCIA dos seus Clientes em comparação com 2018 atingindo índice de 77%.

Top 3 – 2020

Planos de manutenção 2022

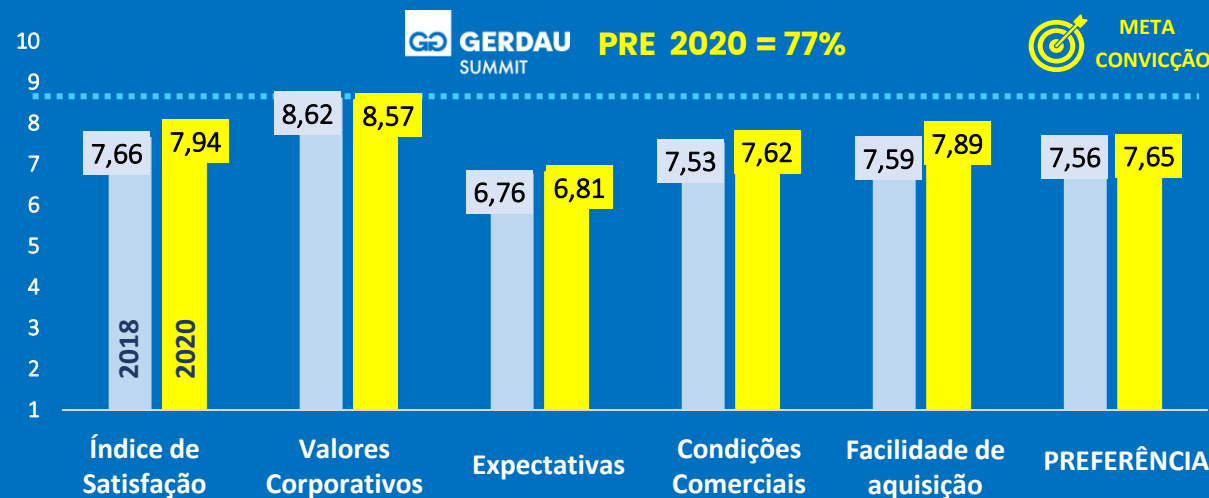
- 8,71 Conhecimento dos produtos e Serviços
- 8,59 Conformidade das documentações
- 8,48 Agregação de valor do suporte técnico

Bottom 3 – 2020

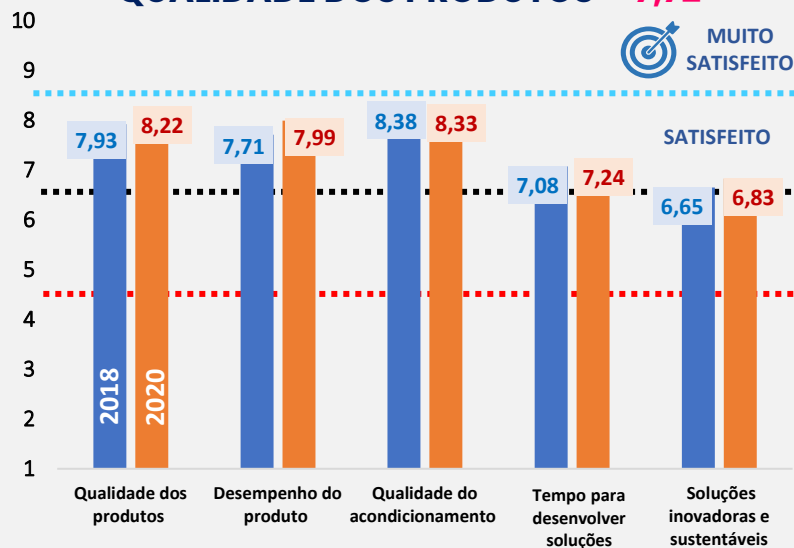
Planos de evolução 2022

- 6,83 Soluções inovadoras de produtos e serviços
- 7,24 Tempo para desenvolvimento de soluções
- 7,34 Cumprimento dos prazos de entrega

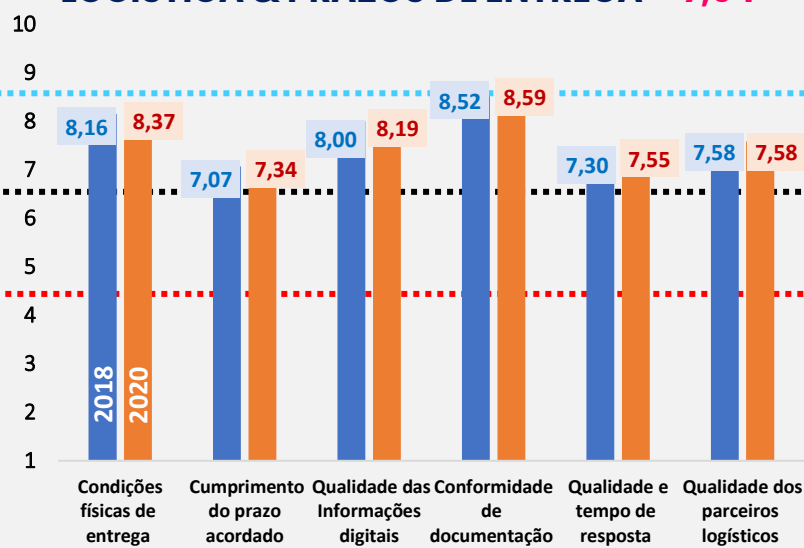
Média na escala de 1 a 10 dos Elementos da PREFERENCIA (PRE)



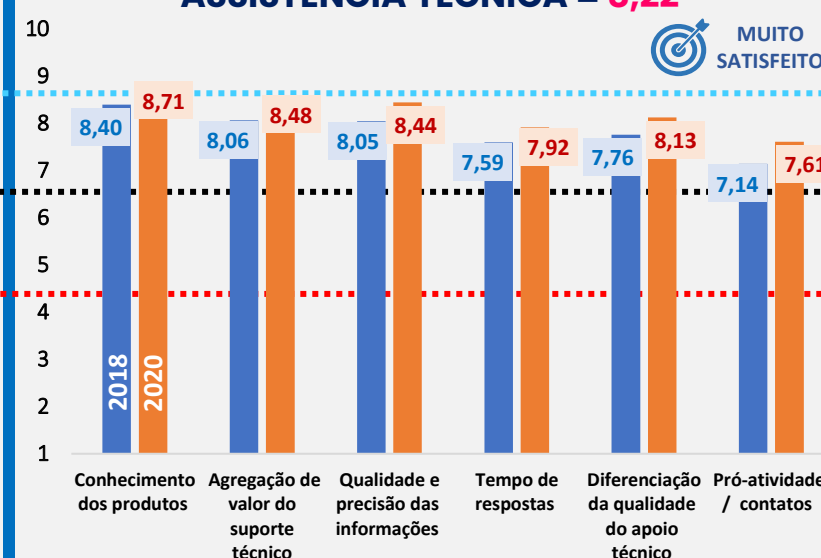
QUALIDADE DOS PRODUTOS = 7,72



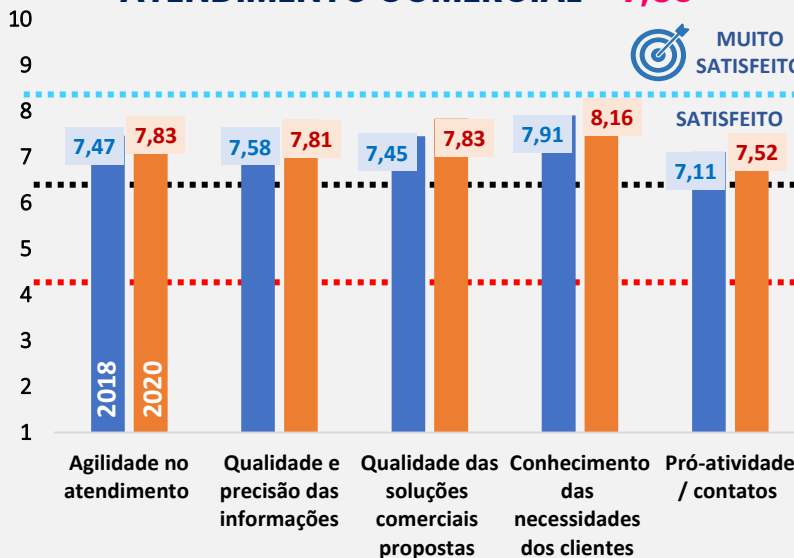
LOGÍSTICA & PRAZOS DE ENTREGA = 7,94



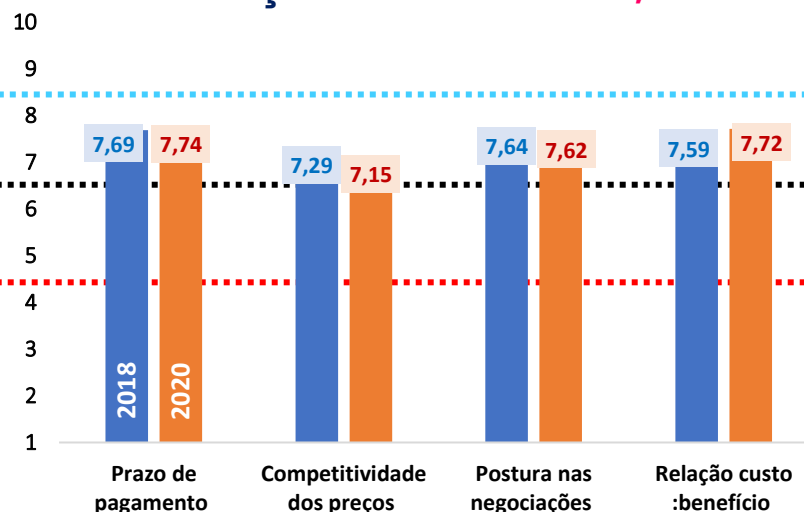
ASSISTÊNCIA TÉCNICA = 8,22



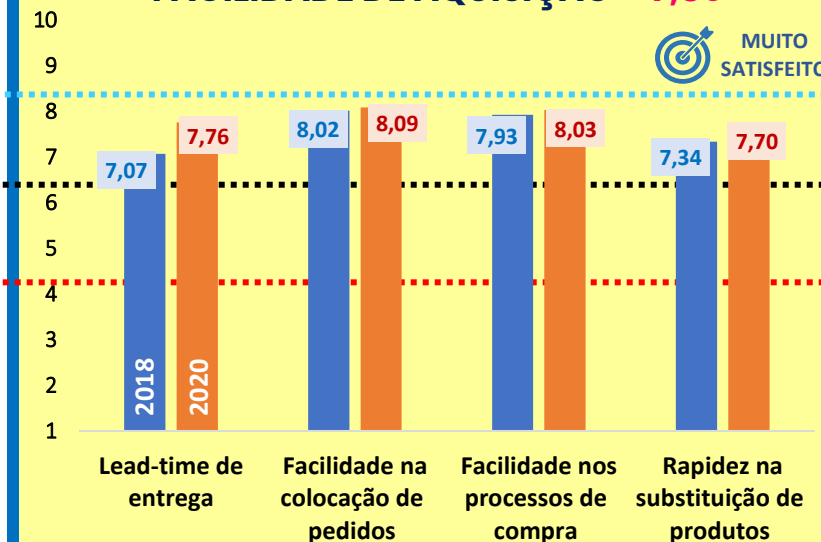
ATENDIMENTO COMERCIAL = 7,83



CONDIÇÕES COMERCIAIS = 7,62



FACILIDADE DE AQUISIÇÃO = 7,89





A Gerdau Summit estará sempre de portas abertas e seguirá seu compromisso de aumentar a satisfação e preferência dos nossos Clientes.

Agradecemos muito a todos que colaboram com nosso projeto de evolução contínua.

