

CONSULTORIA DE MARKETING E ESTRATÉGIA COM FOCO NA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Como está a satisfação de seus clientes? Qual o impacto da queda da satisfação no volume de vendas?



Aumente o Faturamento da sua Empresa com 03 Ações Estratégicas:

- ✓ Conhecer o perfil dos principais Clientes
- ✓ Identificar os processos que mais impactam na satisfação dos clientes
- ✓ Comunicar corretamente as estratégias para os seus Clientes

OLÁ! Eu sou Paulo Imbuzeiro (Gestor do Projeto)



Sócio-fundador da ITC Global, Paulo se aprofundou em pesquisa e consultoria centrada na concepção e execução de Estratégias e Marketing para organizações dos diferentes setores. É Doutor em Administração de Empresas. Possui vários artigos publicados nas principais revistas de pesquisa acadêmica no Brasil e na França. É Graduação em Administração, Mestre em Estratégia do Desenvolvimento Sustentável e Especialista em Gestão Estratégica de Empresas e Marketing. Atualmente, é consultor do Sebrae e Senac Nacional nas áreas de Marketing e Estratégia, desenvolve ferramentas e modelos estratégicos para negócios e inteligência de mercado. Na ITC GLOBAL, atua principalmente com estudos e análises de cenários de negócios, Planejamento Estratégico, Desenvolvimento de Modelos Inovadores de Negócios e Orientação estratégicas para as organizações e líderes. São mais de 12 anos de atuação com consultorias, aulas de MBA, cursos e palestras.

Endereço para acessar este CV: <http://lattes.cnpq.br/2242248785414393>

**#1**

DESCRIÇÃO DO PROJETO

Dados Gerais do Projeto e da empresa proponente:

| | |
|--------------------------------|--|
| Título do Projeto | EXECUÇÃO DE ESTUDOS DE MARKETING E ESTRATÉGIA |
| Empresa Executora | ITC GLOBAL CONSULTORIA LTDA |
| CNPJ | 08.791.001/0001-03 |
| Home Page | www.itcglobal.com.br |
| Nome do Coordenador do Projeto | Profº Dr. Paulo Imbuzeiro |



#1

DESCRIÇÃO DO PROJETO

Apresentação

A diversificada oferta de produtos e serviços aliada à crescente competitividade entre as empresas e aos níveis cada vez mais elevados de exigência dos clientes fazem com que as atividades orientadas ao mercado assumam importante papel no desempenho das organizações. Nesse cenário, ganham importância as atividades de pesquisa, pois, por meio destas, as organizações podem obter os resultados almejados junto ao mercado efetivo e/ou potencial.

Assim, com base nas principais técnicas de pesquisa, este projeto tem como objetivo o levantamento de informações e oportunidades para um **Estudo de Satisfação dos Clientes**. Desta forma, o alcance das informações, tanto nos aspectos técnicos quanto nos de comercialização, buscadas, sistematizadas e analisadas, poderão resultar em um **diagnóstico dos principais atributos que geram a satisfação do cliente e os fatores que determinam a escolha do cliente**, auxiliando nas estratégias que serão implementadas nesta organização.



#1

DESCRIÇÃO DO PROJETO

Aumente sua Receita com Clientes Satisfeitos

“Atender bem o cliente é um diferencial para o sucesso da sua empresa”.

Em um cenário cada vez mais competitivo, no qual as empresas disputam pela preferência de um mesmo cliente, a qualidade no atendimento se tornou fundamental.

Os clientes se tornaram mais exigentes e conscientes não só de seus direitos, como também da “qualidade de atendimento” que deverão receber para prestigiar uma empresa com sua preferência.

Embora pareça simples atender a essas expectativas, pesquisas recentes demonstram que 97% das empresas não conseguem satisfazer mais do que 60% de seus clientes.



#2

Quem Somos

O negócio da ITC GLOBAL é auxiliar empresas a aumentarem seu valor

Fundada em 2007, sob o princípio de que os consultores devem medir seu sucesso com base nos resultados de seus clientes, a ITC GLOBAL trabalha com times de alta gestão para superar competidores e gerar impactos financeiros substanciais e duradouros.

Para quem trabalhamos

Nossos clientes são empresas e profissionais que buscam resultados através da formulação de estratégias para resultados. Eles têm o talento, a vontade e a abertura necessários para serem bem-sucedidos. Eles não estão satisfeitos com o status quo.

O que fazemos

Ajudamos empresas a identificar suas fontes de valor, criar mais valor, fazê-lo mais rapidamente e sustentar estratégias de crescimento por mais tempo. Auxiliamos os acionistas e a alta direção a tomar as grandes decisões: em estratégia e organização. Quando apropriado, trabalhamos em conjunto com os clientes para fazer acontecer.





#3

Como Fazemos - Nosso Método




Realizamos Estudos e Pesquisas para conhecer as experiências dos consumidores. Para tanto, desenhamos soluções e pesquisas personalizadas para o seu negócio.



#3

Como Fazemos - Nosso Método



Simple Método
Passo a Passo Que
Vai Acelerar o
Crescimento da sua
Empresa, Eliminar
os Pontos Fracos,
Superar os
Concorrentes,
Melhorar os
Resultados e
Aumentar a
Satisfação dos
Clientes!



O Método

O nosso Método possui a precisão para identificar quais as experiências fazem seus clientes comprarem mais e ainda recomendarem seus produtos e serviços para amigos e familiares.



#3

Como Fazemos - Nosso Método

O Método 3C é Simples e Adaptável à Realidade da sua Empresa



ESCOLHA A FREQUÊNCIA DE APLICAÇÃO DA SUA PESQUISA

Você pode aplicar sua pesquisa NPS de forma pontual ou contínua (por interações ou por tempo). Se não souber o que decidir, te indicamos o melhor caminho!



ESCOLHA COMO ENTREVISTAR SEUS CLIENTES

Aplicamos seu questionário Net Promoter Score™ onde quer que seus clientes estejam: e-mail, telefone, lojas físicas, sms, redes sociais etc.



TENHA UM QUESTIONÁRIO ADEQUADO PARA SUA NECESSIDADE

Crie as suas perguntas ou conte com nosso time especializado para pensar para você através de um diagnóstico de negócio



ACOMPANHE SEUS RESULTADOS EM TEMPO REAL

Acompanhe seus resultados online através de dashboards e alertas em tempo real.



GERE MUDANÇAS REAIS NAS EXPERIÊNCIAS DOS SEUS CLIENTES

Alliamos as mais avançadas ferramentas estatísticas com um time de analistas altamente qualificados para sugerir melhorias que geram resultados financeiros para o seu negócio.



COMPARE SEUS RESULTADOS COM DE OUTRAS EMPRESAS

Realizamos comparativos do NPS® de sua empresa com a média do seu setor (Benchmark - caso exista base comparativa).



#3

Como Fazemos - Nosso Método

Relatório detalhado com o resultado da pesquisa: perfil do clientes, principais fatores definidores da escolha do cliente, indicadores comparados com a concorrência, Matriz Desempenho x Importância e o indicador NPS®

As melhores **dicas para Alavancar os Resultados da sua Empresa**

Como planejar o passo a passo de implementação das melhorias.

Mapa com o perfil dos **detratores, passivos e promotores** da sua empresa e o que mais incomoda esses clientes.

Como selecionar e acessar o seu Público-Alvo.

Como analisar os perfis de clientes **emocionais x racionais** e MUITO, MUITO MAIS...



#4

Motivos para Contratar a ITC Global



Expertise metodológica: desenvolvemos projetos com metodologia própria, o que nos dá mais velocidade, controle e autonomia.

Criamos uma solução para você: entendemos a sua necessidade de forma personalizada, criando soluções que avaliam as percepções dos seus clientes à respeito de: processos, pessoas, produtos e ambientes.

Transformamos o seu resultado em retorno financeiro: nossa equipe é especializada em correlacionar os dados de experiência do consumidor com dados financeiros e transacionais. Mostramos o impacto real dos seus indicadores de pesquisa na lealdade, recompra e ticket médio.



#5

Nossos Principais Clientes

✓ **Experiência comprovada:** A ITC Global tem desenvolvido projetos similares em diversas organizações atuantes no país. Dentre as quais podemos destacar:



**#6**

Compare e Escolha os Nossos Serviços

- ✓ Solução Pontual Padronizada;
- ✓ Solução Pontual Customizada;
- ✓ Solução Contínua Customizada.

ENTRE EM CONTATO

contato@itcglobal.com.br

www.itcglobal.com.br

82 9 9922 7709

| ITENS INCLUSOS EM CADA TIPO DE PESQUISA | Solução Pontual | | Solução Contínua |
|--|-----------------|-------------|------------------|
| | Padronizado | Customizado | Customizado |
| Reuniões de Diagnóstico e Entendimento de Negócio | - | ✓ | ✓ |
| Questionário | Padronizado | Customizado | Customizado |
| Consultoria de Amostragem | ✓ | ✓ | ✓ |
| Programação do Questionário no Software Online | ✓ | ✓ | ✓ |
| Coleta Multicanal: E-mail, Telefone, Link, Sms, Redes Sociais... | ✓ | ✓ | ✓ |
| Relatórios de Acompanhamento Online | - | ✓ | ✓ |
| Exportação do Banco de Respostas | ✓ | ✓ | ✓ |
| Resultados com Análises Descritivas | Padronizado | Customizado | Customizado |
| Resultados com Cruzamento de Dados | Padronizado | Customizado | Customizado |
| Resultados com Análises Multivariadas | - | ✓ | ✓ |
| Análise Estatística Personalizada | - | ✓ | ✓ |
| Fóruns/Workshops Executivos | - | - | ✓ |
| Análises comparativas com estudos anteriores | - | - | ✓ |
| Relatórios com Design e Identidade Visual | Padronizado | Customizado | Customizado |
| Apresentações Presenciais | - | ✓ | ✓ |

#7

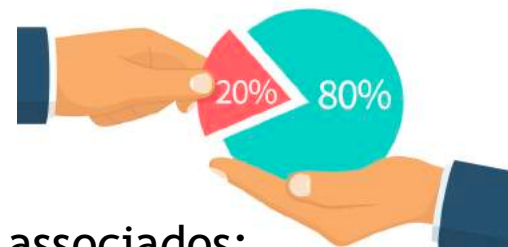
SOMOS PARCEIROS DA ASSOCIAÇÃO DOS SUPERMERCADOS DE ALAGOAS







#7

DESCONTOS E BÔNUS PARA ASSOCIADOS DA ASA



Descontos para associados:
até **20%** nos serviços,
palestras e cursos!

Parcelamento facilitado
em até **12 x**





#8

GARANTIA

Satisfação garantida ou seu dinheiro de volta. Até 30 dias depois do pagamento, você pode cancelar por qualquer motivo, e devolvemos **todo o valor pago**.



Faça da sua empresa mais um **case de sucesso** da ITC Global.

CONTRATE NOSSA EMPRESA!

EXPERTISE

*15 anos de Experiência com
Estudos Mercadológicos!*



ITC Global – Inovação e Competitividade
Av. Menino Marcelo, 9350 – Empresarial Humberto Lobo, Serraria, 2º andar - Sala 206.
Maceió-AL CEP: 57031-530 | Telefone: +55 (82) 9 9922-7709
contato@itcglobal.com.br | www.itcglobal.com.br