

RESUMO EXECUTIVO MENSAL

VAREJO

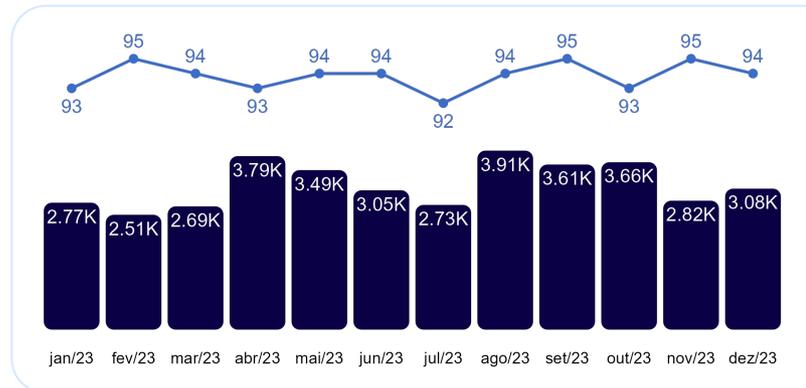
Dezembro de 2023

NPS 94⁻¹
3.086 avaliações Meta: 85

O NPS continua na **Faixa de Excelência!**

A queda de - 1 ponto se deu principalmente por conta das Lojas **C36** e **C25** localizadas em Pernambuco.

NPS e PARTICIPAÇÃO

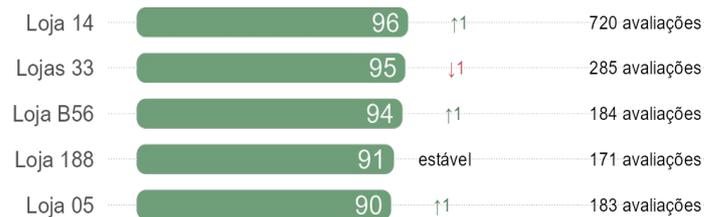


Preços, Variedade de produtos e Atendimento foram os atributos mais valorizados pelos clientes, com destaque para variedade que aumentou 0.13 pontos em relação a Outubro.



TOP 5 LOJAS

Maiores NPS

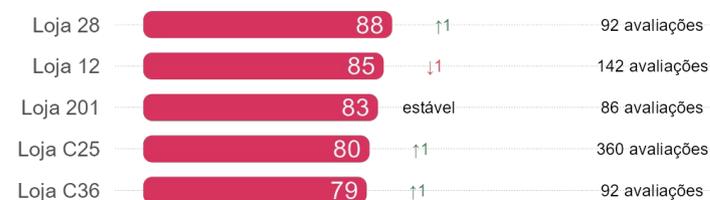


+8% foi o **crescimento médio** do atributo **“Atendimento”** nas top 5 lojas.

+2% foi o **crescimento médio** na satisfação do cliente sobre **“Variedade de produtos”** em relação a novembro.

BOTTOM 5 LOJAS

Menores NPS



-6% foi a **média de queda** no **“Atendimento”** nas bottom 5 lojas.

de queda na satisfação do cliente sobre **“Agilidade no Caixa”** em relação a novembro.

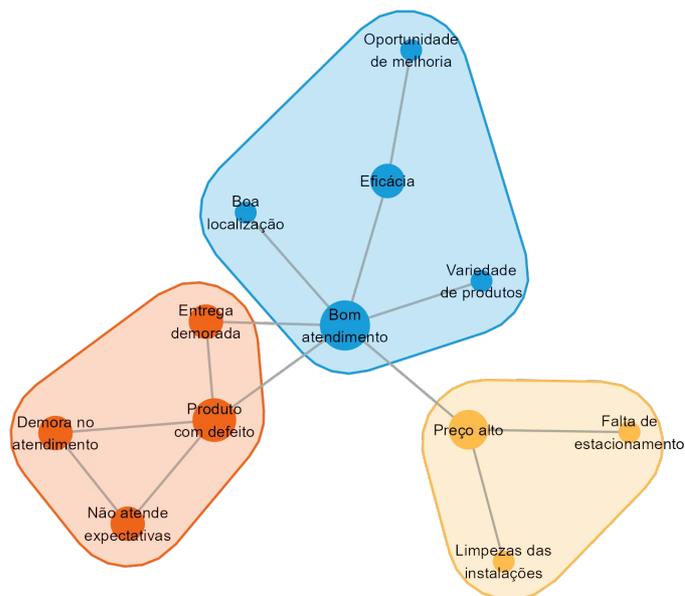
¹ combinação de duas ou mais palavras e sua quantidade absoluta
↑↓ variação em relação ao mês anterior

RESUMO EXECUTIVO MENSAL

VAREJO

Dezembro de 2023

ANÁLISE QUALITATIVA



Promotores Engajados

Esse grupo de clientes manifesta satisfação quanto a Qualidade do Serviço e a Oferta diversificada da empresa. Reconhecem o potencial da empresa e estão dispostos a oferecer um feedback construtivo, indicando um engajamento positivo.

Observadores Pragmáticos

Esse grupo apresenta atenção aos aspectos práticos e tangíveis, como a infraestrutura disponível e limpeza. Podem ser convertidos em promotores, com melhorias nos serviços.

Detratores Operacionais

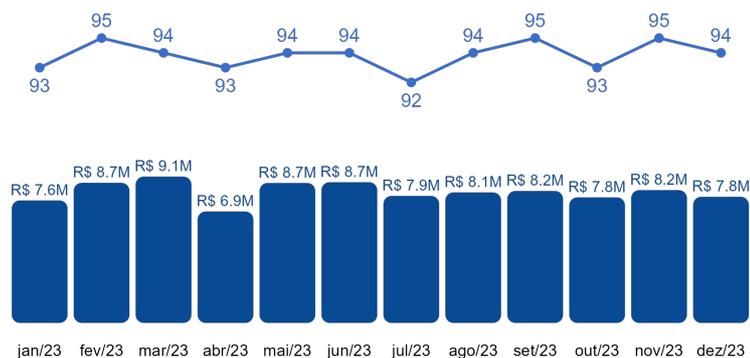
Esses são clientes mais críticos, a insatisfação não se concentra apenas em um tópico. Necessitam de atenção especial para que suas experiências negativas possam ser revertidas.

Clientes fidelizados impulsionam o faturamento em 20,5% (Bnex, 2024)

Ainda de acordo com a Bnex (2024), clientes fidelizados, também, mantém um ticket médio 7% maior que os não-fidelizados.

Implementar estratégias de fidelização baseadas no monitoramento do NPS pode aumentar o ticket-médio e impulsionar o faturamento.

FATURAMENTO (R\$) vs. NPS 2023



Menções¹ mais frequentes nos comentários:

demora no atendimento

(145 menções)

muito caro

(59 menções)

bom atendimento

(63 menções)

¹ combinação de duas ou mais palavras e sua quantidade absoluta

RESUMO EXECUTIVO MENSAL

VAREJO

Dezembro de 2023

O Varejo brasileiro é regional.

Segundo a Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo (SBVC), quase metade (46%) das 300 maiores empresas em faturamento do Brasil operam em apenas um Estado. São redes varejistas muito fortes localmente e que tem como um dos seus grandes ativos conhecer as preferências do consumidor.

Ainda segundo a SBVC, 65% maiores varejistas operam em até 5 Estados e apenas 13% estão presentes em todas as unidades da federação.

Os principais desafios para a expansão entre os estados são a logística na grande extensão territorial do País, a falta de uniformidade tributária entre os Estados e a diversidade de hábitos de consumo do consumidor.

Qualidade do Produto é o ponto mais valorizado pelo consumidor ao visitar uma loja.

→ Atendimento é um diferencial para investir!

Aprimorar este ponto através do treinamento de colaboradores irá beneficiar o negócio. O forte posicionamento que a Varejista A possui em relação ao Atendimento é um ponto de diferenciação da marca que é valorizado pelo cliente.

76%

Do público se mostrou favorável à Varejista A.

Isso demonstra que a marca tem oportunidade de desenvolver a proximidade com o público através de campanhas de comunicação assertivas.

→ **Proximidade que conquista:** Fortalecer a proximidade com o público irá atrair novos clientes e investidores, aumentando o valor da marca e gerando novas oportunidades de negócio.

REGIONAIS: Varejo

NPS

