

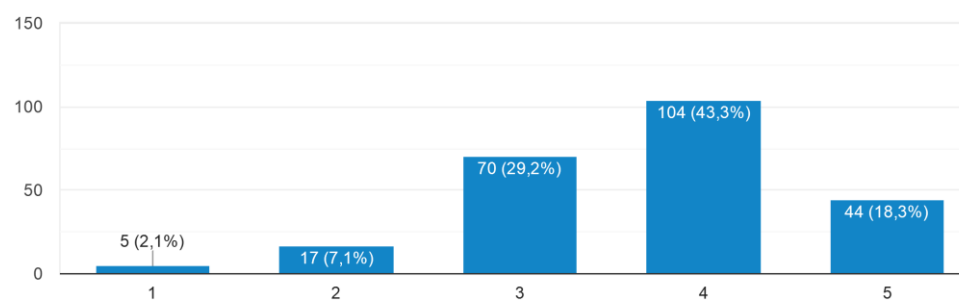


INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO – BARES DA ATLNEC (outubro de 2019) RESUMO DAS RESPOSTAS

A ATLNEC agradece a todos os utilizadores dos bares que responderam ao inquérito efetuado e permitiram elaborar o presente resumo. Mais informamos que o seu Conselho Diretivo irá implementar diversas alterações no funcionamento e serviços dos bares, procurando ir de encontro às preferências registadas.

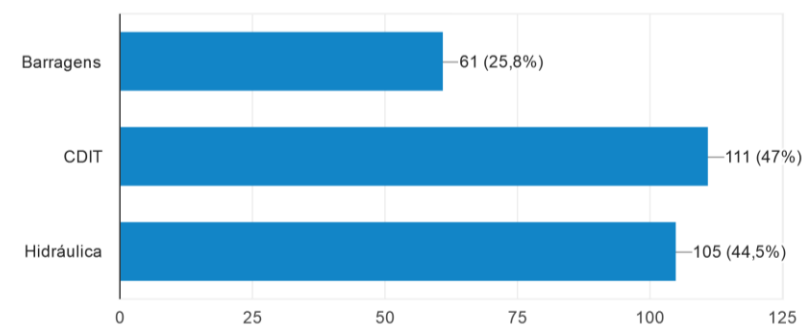
Qual o seu grau de satisfação geral com os bares da ATLNEC?

240 respostas



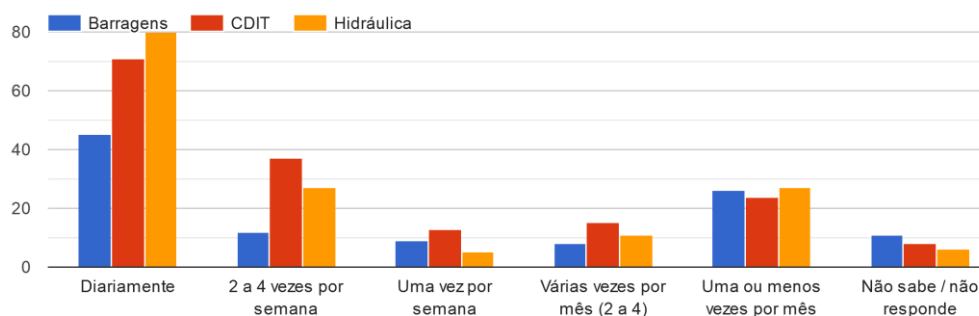
Qual dos três bares frequenta com mais regularidade?

236 respostas

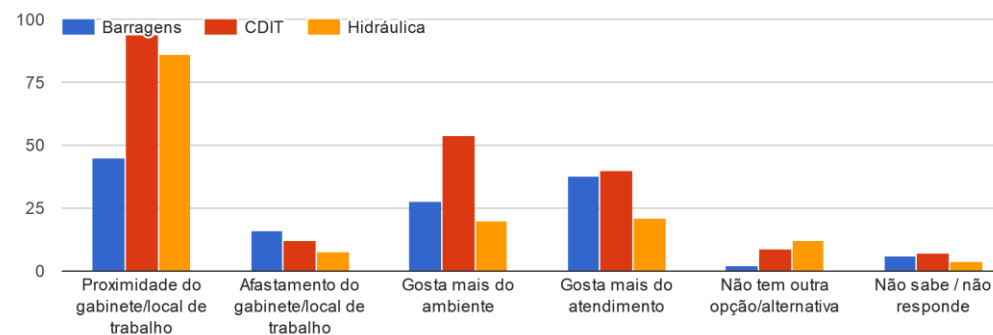


Grau de Lealdade do Consumidor* (GLC)=9.1%

Com que frequência visita esse bar?

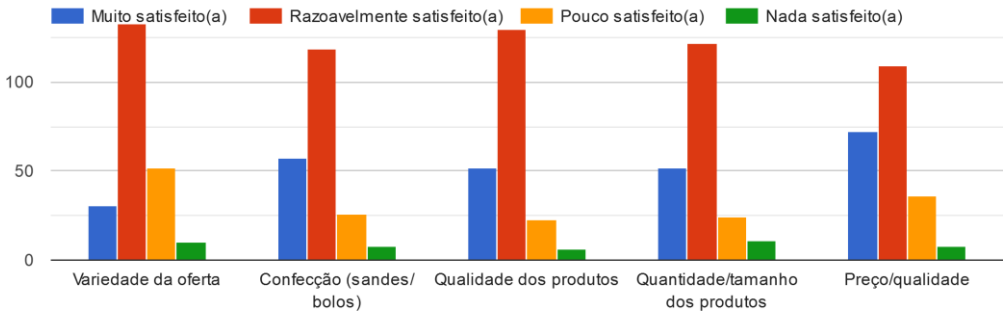


Qual a razão da sua preferência?

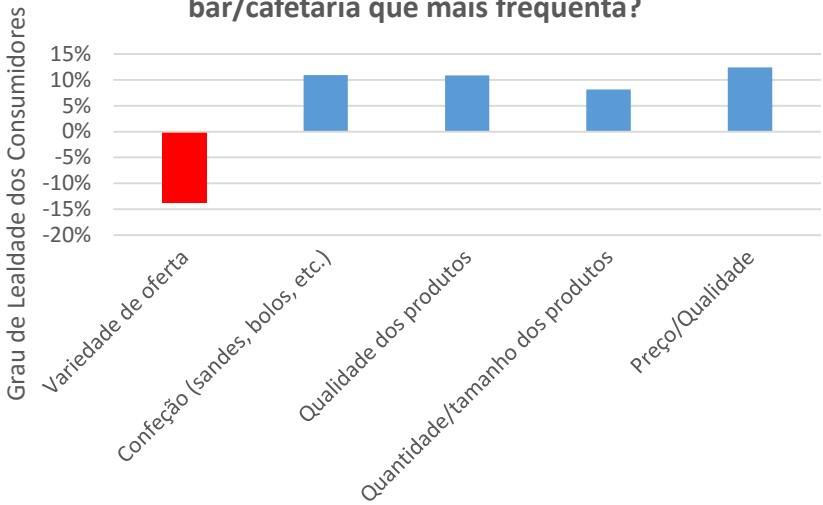


* Grau de Lealdade do Consumidor (Net Promotor Score): $GLC(\%) = \%MUITO_SATISFEITO - (\%POUCO_SATISFEITO + \%NADA_SATISFEITO)$

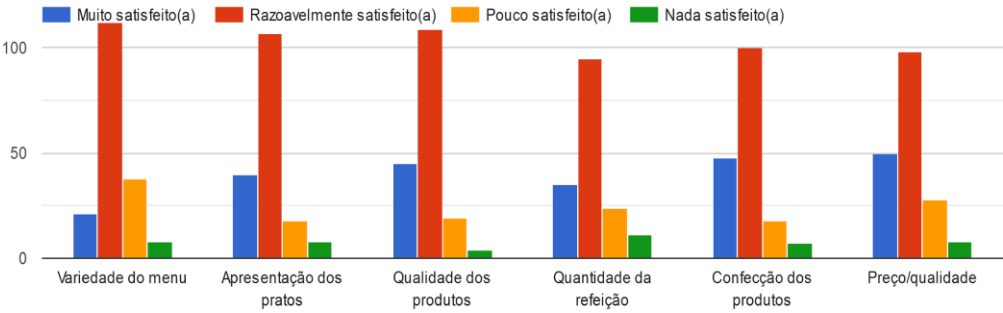
Qual o grau de satisfação com o serviço de bar/cafetaria que mais frequenta



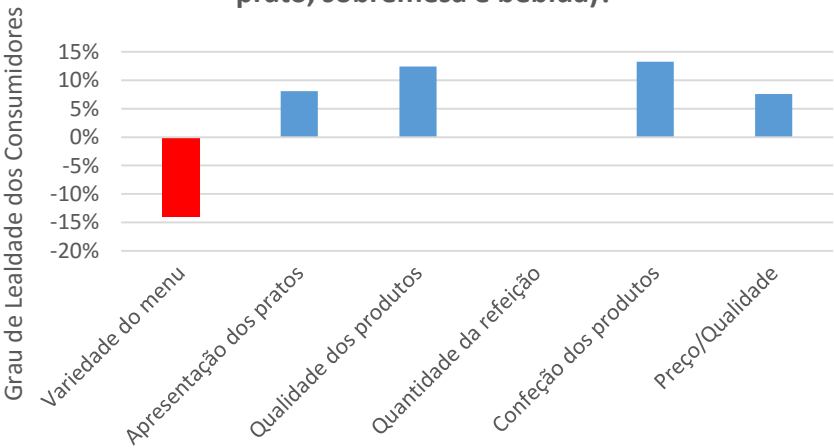
Qual o seu grau de satisfação com o serviço de bar/cafetaria que mais frequenta?



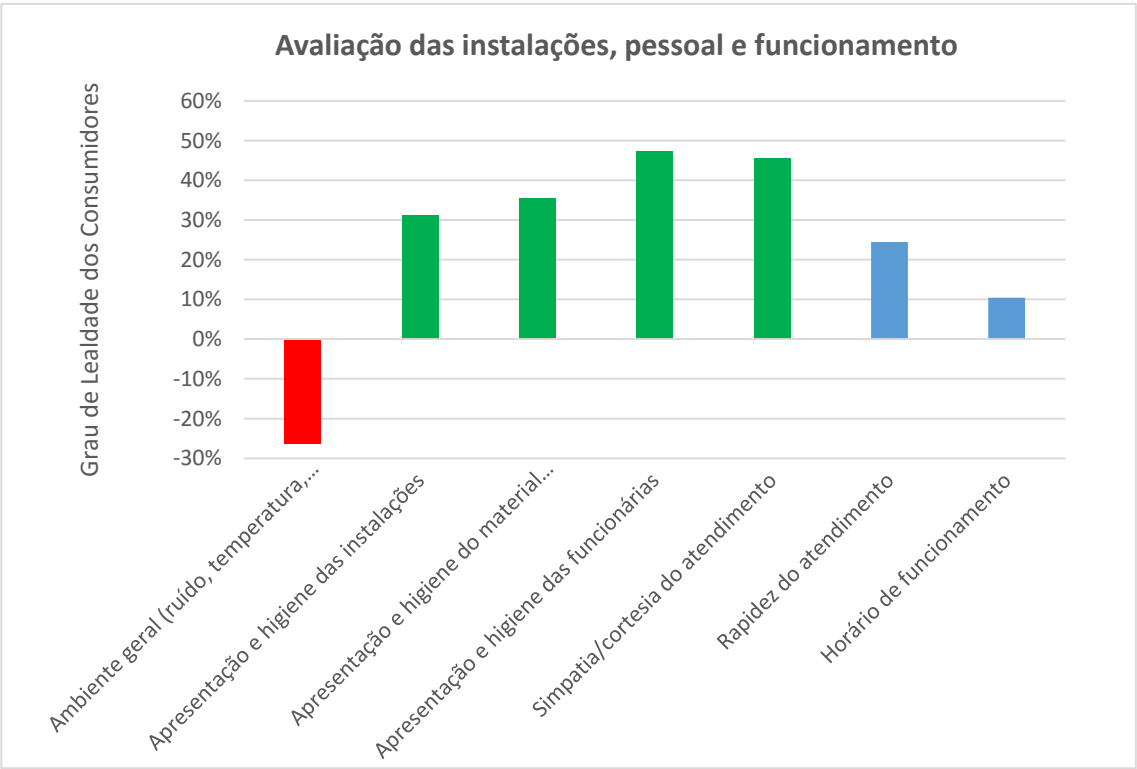
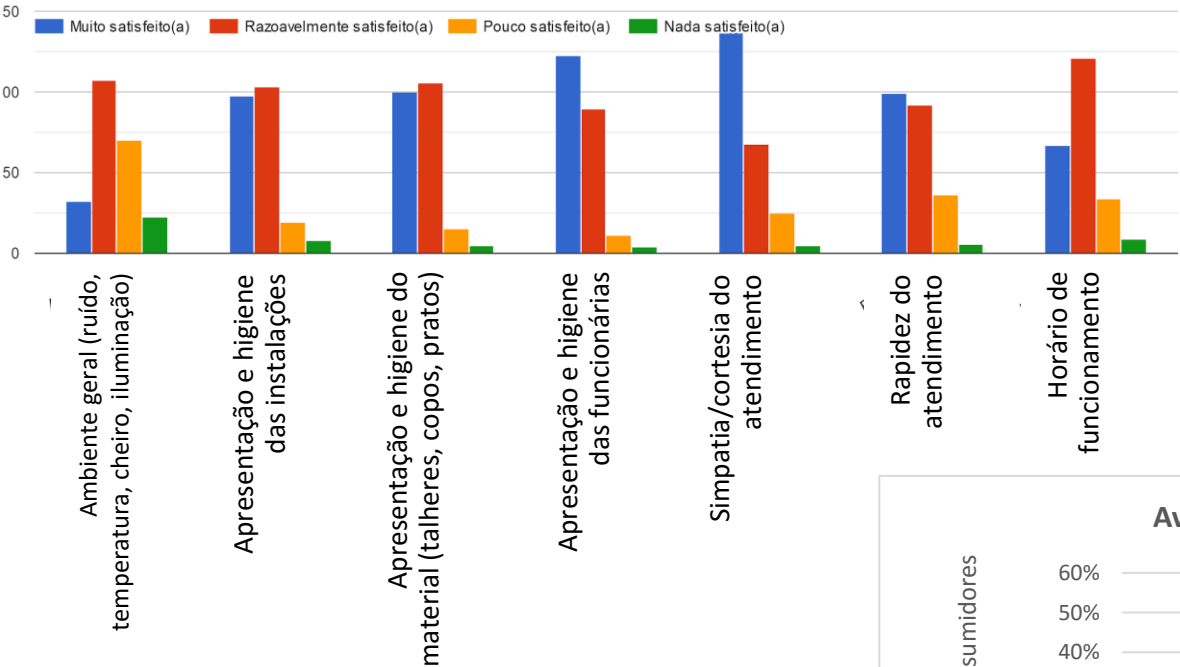
Qual o grau de satisfação com a refeição (sopa, prato, sobremesa e bebida)



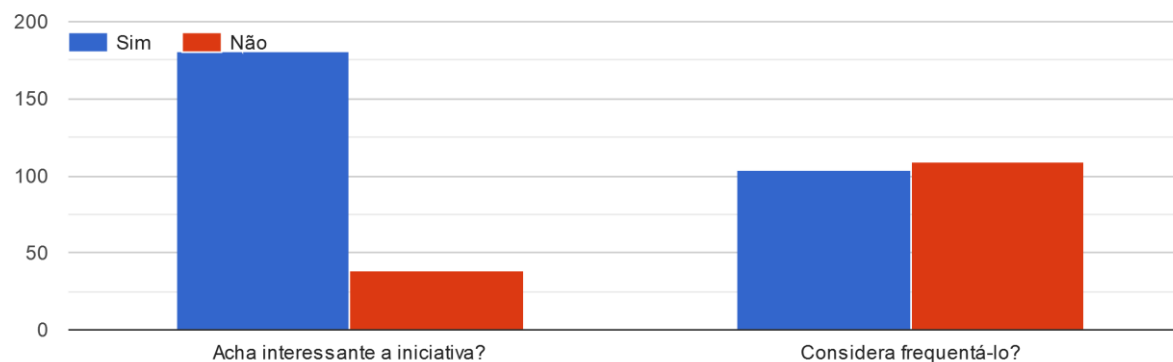
Qual o seu grau de satisfação com a refeição (sopa, prato, sobremesa e bebida)?



Avaliação das instalações, pessoal e funcionamento



Reabertura do antigo bar do Centro de Convívio no período de almoço

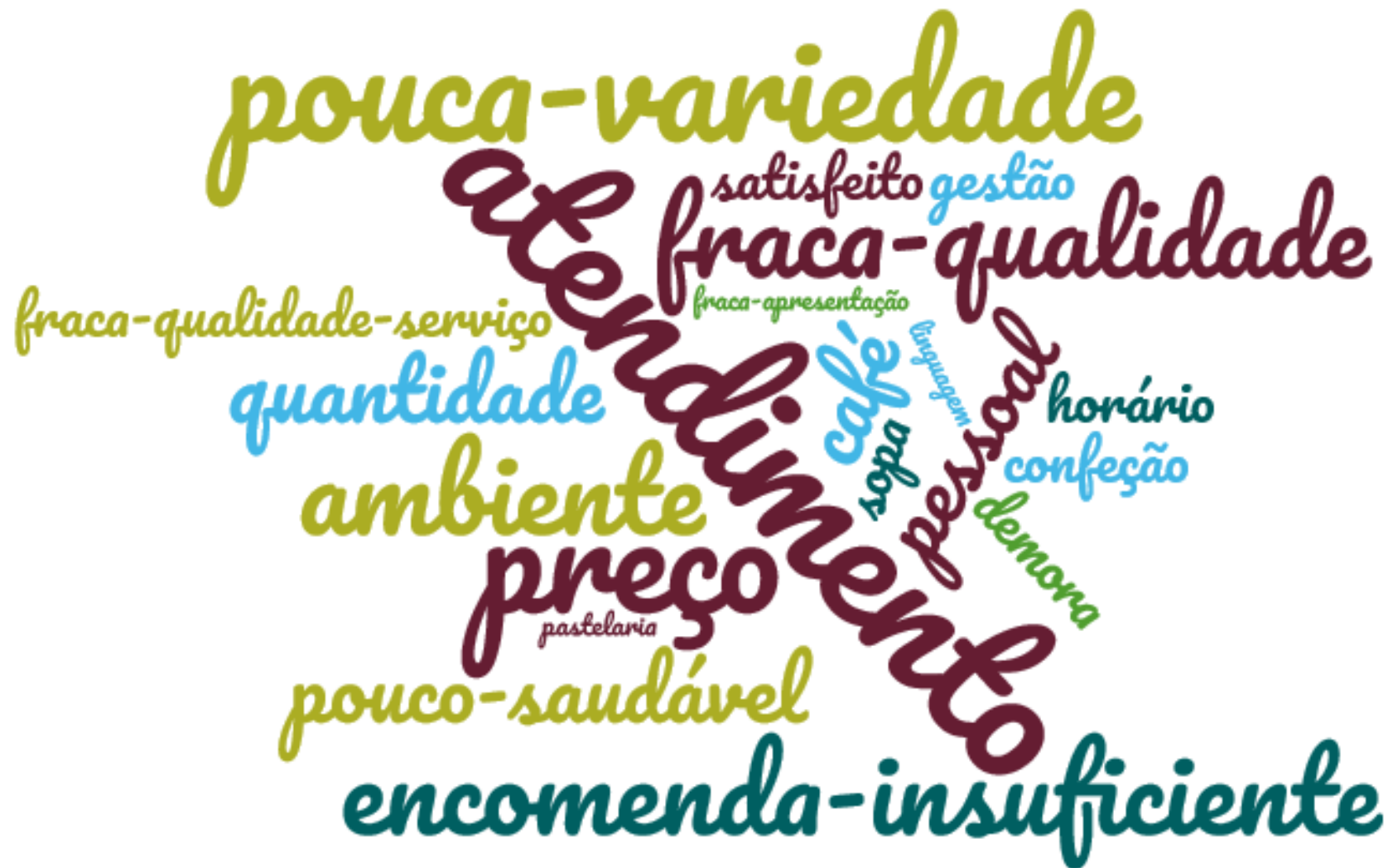


Notas sobre o GLC (<https://satisfacaodeclientes.com/net-promoter-score/>):

- 1) **Este indicador reflete o grau de clientes satisfeitos (que “promovem” o serviço) versus o número de clientes insatisfeitos (que desaconselham o serviço).** Quando positivo, há mais clientes satisfeitos que insatisfeitos; quanto maior este indicador, melhor é classificado o serviço.
- 2) **Zonas de Classificação:** de acordo com as notas do *Net Promoter Score* é possível classificar as empresas em 4 Zonas de Classificação, que em termos gerais exemplificam o quão bem a empresa está em relação a satisfação de clientes. As zonas são:
 - Zona de Excelência – GLC entre 76% e 100%
 - Zona de Qualidade – GLC entre 51% e 75%
 - Zona de Aperfeiçoamento – GLC entre 1% e 50%
 - Zona Crítica – GLC entre -100% e 0%

Se não está satisfeito, qual a causa?

(51/240, 21%)



Envie-nos as suas sugestões e recomendações para a melhoria do serviço:

(83/240, 35%)

