DINO - Divulgador de Notícias

Brasileiro está disposto a oferecer informações às marcas, desde que seja recompensado

63% dos brasileiros afirmaram que colaborariam, segundo relatório Connected Life 2016. Startup paulistana lança plataforma que beneficia clientes por avaliação de estabelecimentos

16/11/2016 16:36:39

Os brasileiros estão dispostos a colaborar com as marcas, desde que sejam recompensados por isso. É o que aponta o relatório Connected Life 2016. Segundo a pesquisa, 63% dos entrevistados no país se disseram abertos a oferecer informações às marcas mediante recompensa. O indicador é muito acima da média global, que é de 38%. Atrás do Brasil, aparecem no topo do ranking Cambodia (61%), Turquia (56%), Arábia Saudita (53%) e Mongólia (51%).

O desafio das empresas, porém, está em conseguir essas informações e filtrá-las de forma a entender e melhorar o relacionamento com os clientes dentro de seus estabelecimentos. Atenta a essa demanda de mercado, uma startup paulistana desenvolveu a plataforma online AvalieGanhe, que recebe e compila avaliações de estabelecimentos feitas pelos próprios consumidores. A cada pesquisa respondida, o cliente é premiado com uma bonificação determinada pela empresa.

“Quanto mais as marcas entenderem as expectativas dos seus clientes em relação ao seu negócio, melhores experiências eles poderão propor, iniciando uma relação real de confiança e apreciação. Isso resulta no aumento do engajamento e fidelização", avalia Marcos Dias, diretor técnico do AvalieGanhe.

Na prática
A empresa interessada se cadastra na plataforma online e escolhe o tipo de pesquisa adequado as suas necessidades. De acordo com a equipe do AvalieGanhe, é indicado que a pesquisa não exceda o limite de oito perguntas, para evitar que o cliente se canse e desista de respondê-las. “Quando a pesquisa fica muito extensa, a taxa de desistência tende a ser maior. Por isso é importante ser assertivo”, afirma Dias.

Para auxiliar as empresas, a plataforma do AvalieGanhe não só permite que a empresa crie sua própria pesquisa, como também fornece alguns modelos que são efetivos. A taxa de resposta do AvalieGanhe gira em torno de 35%.

Depois de elaborada a pesquisa, a empresa recebe os vouchers inteligentes, que são cartões com a famosa “raspadinha”, onde costa o código de acesso à pesquisa. Ao receber os cartões nos estabelecimentos, os clientes já estão aptos a acessar a plataforma para responder a pesquisa e conquistar seu prêmio. A bonificação fica a cargo da própria empresa. “No caso de um restaurante, é possível que o prêmio seja um suco na próxima ida do cliente ao local. Considerando que a pesquisa visa propor melhorias nos serviços e nos produtos do estabelecimento, ao voltar e perceber essas mudanças, o cliente se sente prestigiado, atendido. Isso gera um retorno espontâneo”, reforça o diretor.

O AvalieGanhe não possui mensalidades. O custo de uma campanha usando os vouchers inteligentes chega a ser 50 vezes menor do que o de uma pesquisa de mercado tradicional. “Existem excelentes opções de pesquisa de mercado tradicionais, dispostas a encontrar esses voluntários e tirar a maior quantidade de informação possível para seus clientes. Mas a aplicação é cansativa e demanda tempo, além de serem muito caras e distantes da realidade da maioria das franquias e PMEs, por exemplo. Nós, do AvalieGanhe, acreditamos que a satisfação do cliente deve ser levada em conta até na hora de avalia-la”, conclui Dias.

AvalieGanhe
AvalieGanhe é uma startup focada em transformar informação em satisfação para os clientes de estabelecimentos comerciais. Com o AvalieGanhe, as empresas podem realizar pesquisas com total praticidade e eficiência, utilizando vouchers inteligentes conectados a um sistema mobile. Os resultados podem ser acompanhados online, a partir de um smartphone ou computador. Para mais informações sobre a empresa, acesse: www.avalieganhe.com.br.