MESC

Cuidar do seu cliente é um excelente negócio.

O fator mais importante que consideramos não é somente vender soluções, mas construir relações de confiança duradouras que sirvam de base para melhorar, a cada interação, o desempenho dos negócios de nossos clientes.

Há 20 anos o Instituto MESC ajuda empresas a melhorar a Jornada de seus Cliente. O MESC é referência em CX no Brasil!

20 milhões

Opiniões

10 mil

Empresas Avaliadas

NÓS ACREDITAMOS NA
PSICOLOGIA
POSITIVA

Psicologia Positiva

Acreditamos que quando uma empresa oferece uma **experiência positiva** para o consumidor, intrinsecamente também cria um estado mental positivo. Esse estado mental momentâneo de felicidade é muito poderoso e cria uma **tolerância ao negativo**

Jornada simples

Para uma pesquisa usando ferramentas gratuitas

Pesquisa

- Feito sem critério / LGPD
- Amostras pouco confiáveis
- Baixo engajamento
- Limitações para integrar
- Falta de Confiabilidade, isenção e descrédito interno
- Falta de Experiência na metodologia de CX

Cliente

- Não se sente confortável em dizer verdades
- Passa uma mensagem de falta de profissionalismo, amador
- Descrédito de que sua opinião possa gerar de fato transformações na experiência
- Momentos e formas erradas de abordar os clientes

Resultado

- Dificuldade de interpretar os dados de forma profissional
- Acaba não gerando o envolvimento esperado com as áreas internas
- Não é um programa integrado de ações de melhoria contínua

01 — 02 — 03 — ?

Criar uma Pesquisa

Usando o Google Forms ou qualquer plataforma grátis de pesquisa

Google Forms

Clientes

Recebem o formulário e respondem a pesquisa.

Exporta um CSV

Tabula a base de resposta e gera um Report no PPT e apresenta um indicador a diretoria.

CSV

Jornada simples

Para uma pesquisa usando o MESC

Pesquisa

- Respeitar a LGPD
- O MESC vai te ajudar a calcular as amostras. Confiança Estatística
- Técnicas de engajamento
- Integração (APIs)
- Confiabilidade e isenção
- Experiência na metodologia de CX

Cliente

- Diz as verdades. Pode manter o anonimato
- Processo de coleta profissional
- Entende que seu Feedback está contribuindo para a melhoria da empresa
- Se sente exclusivo. Abordagem de alto nível

Resultado

- O MESC vai tabular e organizar os indicadores de CX
- Técnicas para envolvimento e conscientização das áreas
- Sua pesquisa ganhando força
- Voz do cliente

01

Criamos a Pesquisa para você

Usando a plataforma do MESC e contando com uma equipe de cientistas de dados que vão potencializar sua pesquisa.

02

Abordagem

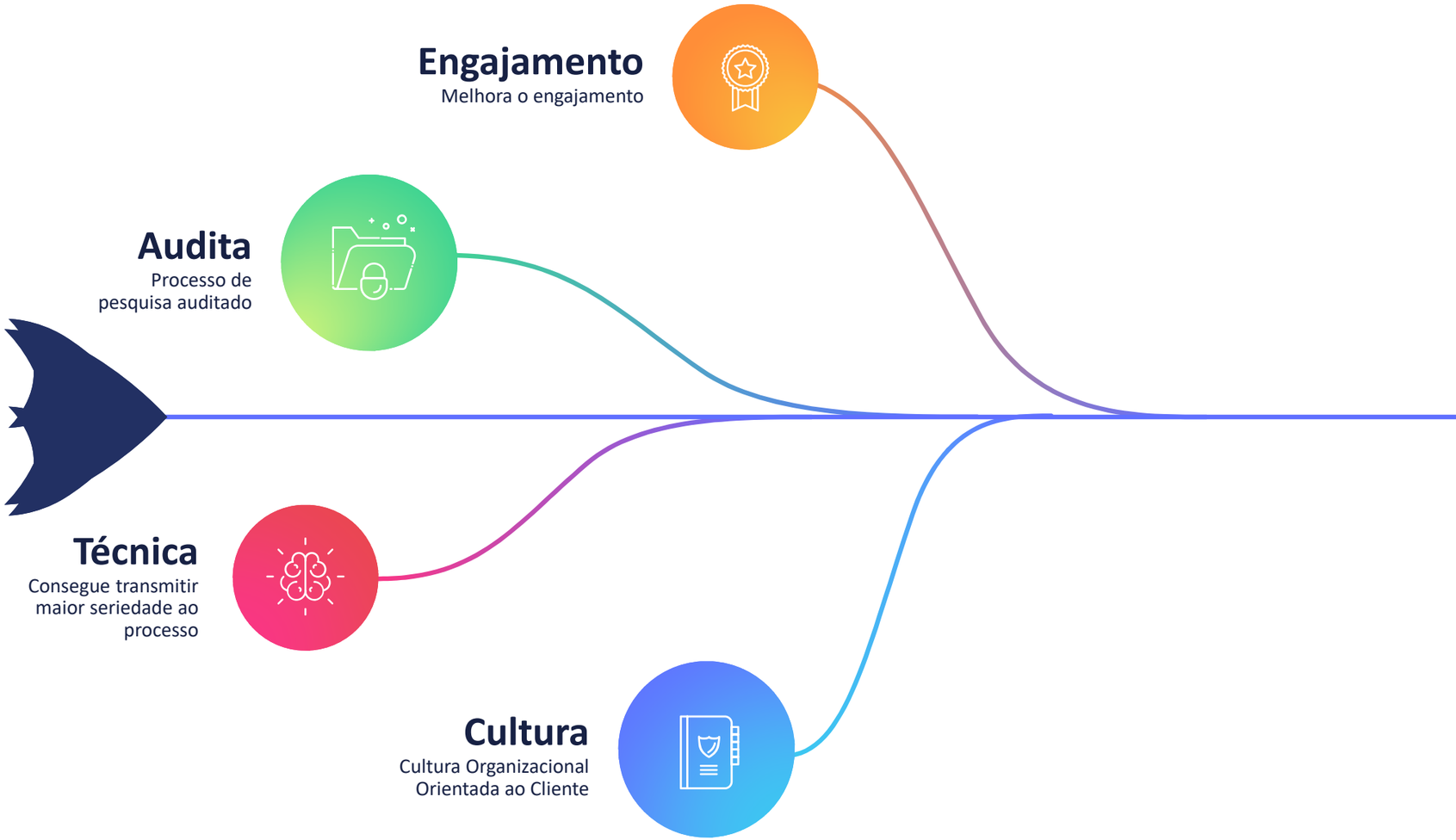
São abordados no momento certo, com técnicas especializadas e dentro da LGPD.

03

Entendimento

Vamos te ajudar a organizar cerimônias de apresentação de resultados de forma a envolver todas as áreas e dar a importância que o tema CX merece.

Quando você contrata uma empresa para dar seriedade ao processo



Jornada ideal

Gestão da Experiência do Cliente

01

Briefing

Entender o seu momento. Quais são os objetivos que estamos tentando alcançar?
Vamos definir quem precisa ser ouvido (Target). Metodologia ideal para sua empresa. Pesquisa multimétricas. Benchmarks estratégicos

02

Pesquisa

Vamos abordar de forma profissional o cliente. Seguir a LGPD, tornar o programa de Voz do Cliente uma importante ferramenta de comunicação.
Vamos definir as pesquisas Relacionais e Transacionais. Vamos calcular amostras e elaborar um plano de comunicação.

03

Engajamento

Você precisa se concentrar no estratégico e não se preocupar com o operacional. O MESC vai fazer toda parte operacional.
Vamos te ajudar a maximizar o seu processo de pesquisa. Isenção, confidencialidade e técnica para abordar os clientes. Roteiros customizados e abordagem de alto nível.

04

Entender

A metodologia vai te mostrar com mais clareza onde estão as oportunidades de melhoria e o que produz maior valor para o cliente.

Visão 360

Multimétricas

22

Dimensões comportamentais

05

Cultura

A empresa inteira trabalhando junto. Centralidade do cliente

Transformar Insights em Oportunidades melhorando a experiência do cliente.

Jornada do Cliente

Entender os pontos críticos e mapear os estágios de interação do cliente com as equipes nos momentos de verdade. Identificar os GAPs entre a Visão da Empresa e a Visão do Cliente.

Plano de Ação

Implementar as ações que realmente transformem a experiência do cliente, gerando valor.

Melhoria Contínua

Criar os OKRs e os KPIs que vão mostrar a evolução do programa de CX. Explicitar os benefícios e reforçar a importância da área de CX.

Gestão de CX

Cultivar uma Cultura Centrada no Cliente. Orientar todas as equipes a pensar o quanto seu trabalho reflete na experiência do cliente.

MESC360 confiável, auditado e isento

Monitore os concorrentes diretos e estratégicos em tempo real. Balise seus OKRs e KPIs com a régua da concorrência e do seu segmento de atuação.

Visão 360 da Experiência do Cliente

NPS, ISC, C-SAT, CES, CEV, Share of Wallet e mais 22 dimensões comportamentais.

IA

Inteligência Artificial para Avaliar e Classificar os Feedbacks

Plano de Ação e Jornada do Cliente integrados na plataforma e ao programa de mapeamento da experiência do cliente

MESC360

NPS
Net Promoter Score

C-SAT
Satisfação Global

CES
customer effort score

SOW
Share of Wallet

Metodologia MESC

Comece com uma simples pesquisa NPS até uma solução completa para Gestão de CX

Maturidade

Um ferramenta que vai te ajudar, não importa o estágio de maturidade da sua empresa

API

Integração via API com os principais sistemas do mercado nativo

Close the loop

Fechamento de ciclo de cliente diretamente na plataforma

Segurança

O MESC segue as normas de Proteção de Dados mais rígidas do planeta

Close the loop

Sem limite de Loopers

Loopers

Sem limites de Loopers
Módulo de fechamento por e-mail nativo

Dashboard

Analise em tempo real o desempenho da sua equipe. Saiba os temas mais reclamados pelos clientes

Níveis de escalonamento

Fechamento de Loop com até 3 níveis de escalonamento

API

Integração via API com os principais sistemas do mercado nativo

zendesk · Microsoft Dynamics CRM · salesforce · ZOHO · HubSpot CRM

Benchmarks MESC360

São mais de 10 mil empresas avaliadas pelo MESC todos os anos

EMPRESA CERTIFICADA MESC
INSTITUTO MELHORES EMPRESAS EM SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Benchmarks Estratégicos

Compare seus resultados com as da concorrência.

Práticas de sucesso

As melhores práticas de CX como benchmark

Predição

Principais tendências de CX em tempo real

20 milhões de opiniões

O MESC tem a maior estudo comportamental do Brasil.

O MESC360 é muito mais que uma simples plataforma de pesquisas

01.

Cientistas de dados

Descubra aqui

02.

Consolidação Da pesquisa

Descubra aqui

03.

Gatilhos e workflow

Descubra aqui

Cientistas de dados

Apoio de uma equipe com um Cientista de Dados para te ajudar a determinar:

- Qual é o melhor meio de coleta para um bom engajamento
- Quais segmentações e visões dos dados você pode construir
- Entendimento do que o mercado está falando no seu segmento de atuação
- Vamos te ajudar a calcular amostragem e nível de confiança estatística

Pare de manipular dados da pesquisa no Excel

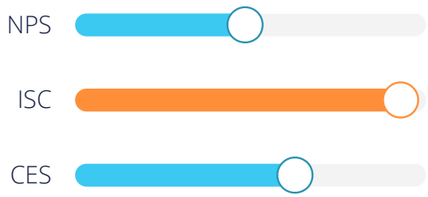
01

Pare de manipular dados de pesquisa no Excel

- APIs inclusas de forma nativa no MESC360 para integrar com seu BI
- Integre o MESC360 ao seu CRM. Abra chamados de forma automática para tratar clientes insatisfeitos

Crie gatilhos e estabeleça o workflow para close the loop

- Crie gatilhos para fechamento de ciclo de clientes, sem ter que esperar pelo fim da pesquisa
- Workflow por e-mail para fechamento de ciclo de cliente
- Aproveite o máximo da Inteligência Artificial para avaliar e classificar feedbacks dos clientes.



Como o MESC360 pode mudar seu conceito sobre pesquisas

Opinião de um cliente

O Instituto MESC é muito valorizado dentro do Fleury, tudo que o Instituto preza, o valor que essa pesquisa tem é muito importante pra nós que somos voltados ao cliente. É uma das nossas premissas.

GrupoFleury

Plano do Projeto de CX MESC

Por onde vamos começar?

1 Passo

Briefing
- Retrofit
- Shared Opinion
- Reputação

2 Passo

Pesquisa
- Target
- Questionários
- Ferramentas

3 Passo

Entendimento
- Onde podemos melhorar?
- Dados detalhados de CX
- Cerimônia de entrega dos resultados

4 Passo

Plano de Ação
- Squads
- KPIs
- Ferramentas

5 Passo

Review
- Efetividade do programa
- Cultura orientada ao cliente

1
Passo

Briefing

- Retrofit
- Shared Opinion
- Reputação

Share Opinion

Redes Sociais, Reclamações, Media Look;

Publicações

Apresentações Institucionais, produtos, manual de identidade visual;

Retrofit

Detalhes de sua empresa, Concorrência, Desafio, O que já sabemos, Dinâmica do conhecimento interno;

Macro cronograma

Nessa etapa vamos realizar um entrevista com a equipe do Projeto e apresentar

2
Passo

Pesquisa

- Target
- Questionários
- Ferramentas

Target
Selecionar o público que será pesquisado

Metodologia
Entender e aplicar a melhor metodologia para a pesquisa

Questionário
Vamos construir o melhor questionário para a pesquisa

Segmentações
Quais serão as segmentações e os cortes demográficos;

Pesquisa
Ferramentas adicionais

Sondas Culturais
Ponto de vista íntimo dos clientes.

Focus Group
Sessões dinâmicas e exercícios criativos

Card Sorting
To do de cartões, organização e priorização

ANÁLISE ETNOGRÁFICA
Investigar, identificar e observar comportamentos dos clientes.

Embora as ferramentas adicionais não façam parte do escopo padrão, você poderá adicioná-las na medida que precisar para seu projeto.

3
Passo

Entendimento

- Onde podemos melhorar?
- Dados detalhados de CX
- Cerimônia de entrega dos resultados

Lideranças

Cerimônias oficiais de entrega para as lideranças

Oportunidades

Entender as oportunidades de melhoria

Resultados

Apresentar os resultados detalhados para a equipe do projeto

Executivos

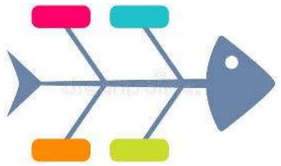
Cerimônia oficial de apresentação dos resultados para a alta liderança

Entendimento
Ferramentas adicionais

Modelos mentais
Teias temáticas para explicar o comportamento do consumidor.

Cliente Oculto
Processos para vivenciar caminho crítico e confirmar experiências.

Fluxo de valor
Ferramenta de comunicação e planejamento para conhecer o fluxo de valor.



Causa e efeito
Identificar causa e efeito de problemas.

Embora as ferramentas adicionais não façam parte do escopo padrão, você poderá adicioná-las na medida que precisar para seu projeto.

4 Passo

Plano de Ação

- Squads
- KPIs
- Ferramentas

80 / 20

Quais são os principais pontos que precisamos atacar que entregam maior valor para o cliente?

Matriz de responsabilidades

Comprometer os times em busca de uma cultura orientada do cliente

Backlog priorizado

Quais as oportunidades que precisamos atacar que produzem maios impacto na experiência do cliente?

KPIs

Vamos ajudar você estabelecer os principais indicadores do sucesso

Plano de Ação
Ferramentas adicionais

Canvas de Plano de Ação
Quais são nossos desafios que as Squads terão que entregar?

Squads Scrum
Definir as Squads para atacar o Plano de Ação.

Melhoria contínua
A cada Sprint uma melhoria que vai produzir valor ao cliente.

Sprint Planning
O que cada ciclo de iteração vai produzir e entregar ao negócio.
.

Embora as ferramentas adicionais não façam parte do escopo padrão, você poderá adicioná-las na medida que precisar para seu projeto.

5
Passo

Review

- Efetividade do programa
- Cultura orientada ao cliente

Análise dos KPIs

Vamos analisar a evolução de cada indicador de sucesso

Cultura organizacional

Identificar o impacto nos funcionários do Programa Centrado no Cliente.

Efetividade

Vamos medir o quanto o programa MESC trouxe de benefícios para sua empresa.

Reorientar as ações

Quais ajustes são necessários para reorientar a rota para o sucesso

Melhoria contínua

A excelência se constrói com boa orientação e muito trabalho!

Análise

O MESC vai te ajudar a manter uma estratégia de CX de ponta!

Melhoria contínua

A cada ciclo vamos acompanhar a evolução dos KPIs e medir a eficácia do programa

Investigação

Muito além de uma pesquisa. Vamos te ajudar a definir a melhor forma de coletar, aplicar e desenvolver sua gestão de CX

Plano de ação

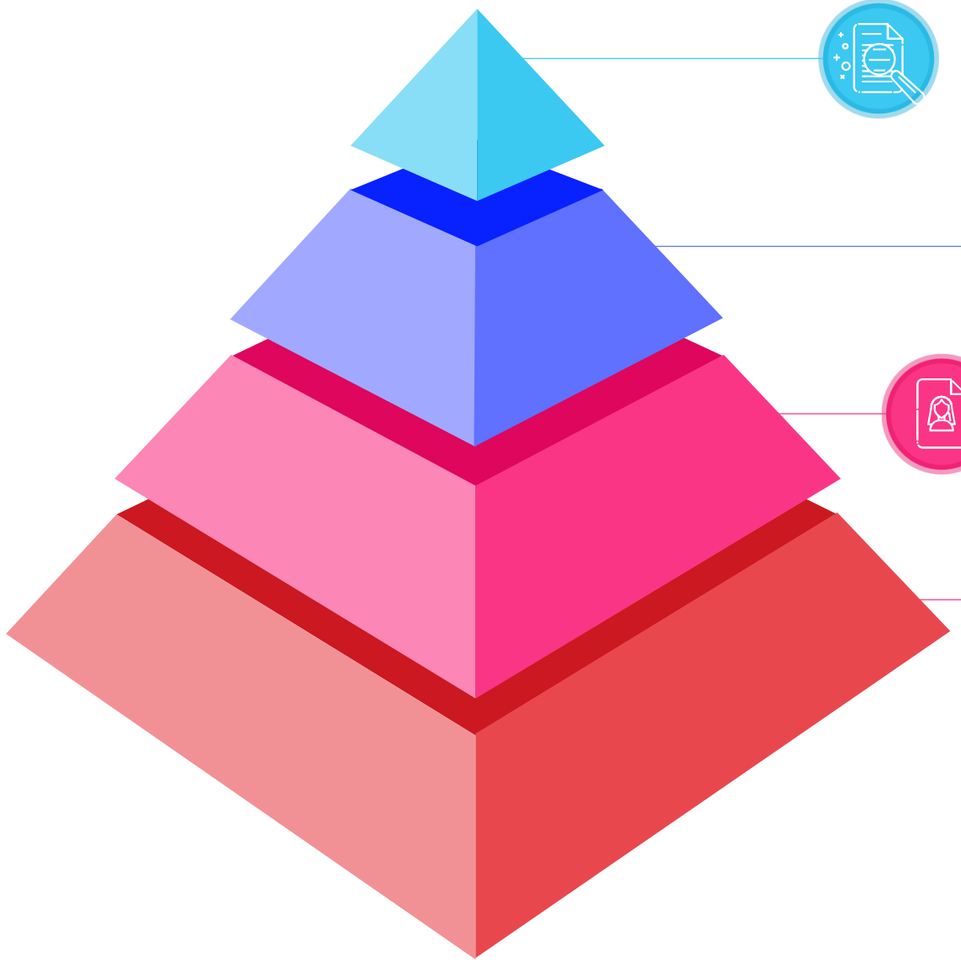
Chega de aplicar ciclo infinitos de pesquisa sem nenhuma mudança! Vamos te ajudar a fazer com que as coisas realmente aconteçam!

MESC

Certificação

O caminho das Melhores Empresas

em Satisfação do Cliente MESC



Melhores Empresas

As melhores são premiadas em seus segmentos e no final o MESC elege as 100 Melhores Empresas no geral

Auditoria

As empresas são submetidas a um rigoroso processo de cliente oculto nos canais de atendimento

Satisfação do Cliente

Classificam-se as empresas com índice igual ou superior a 70% de Satisfação do Cliente

Pré classificação

Amostras com confiança estatística de 98%

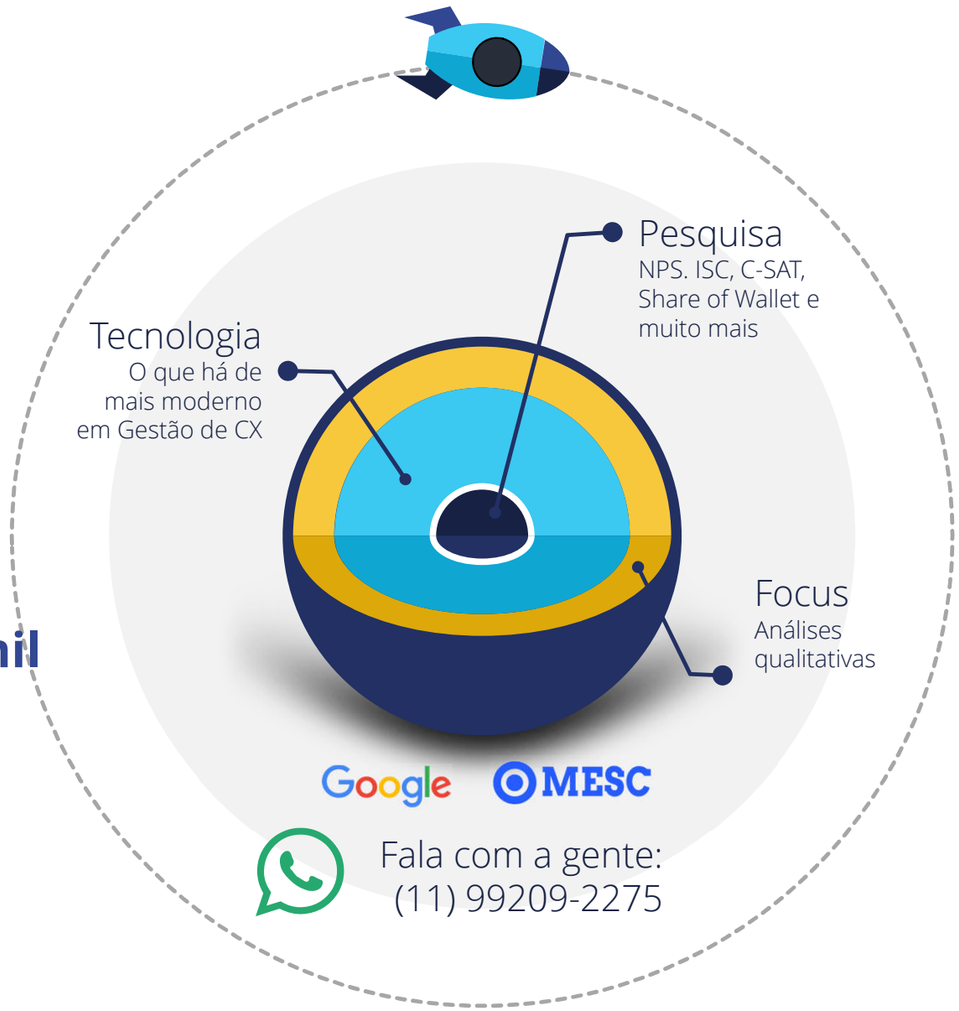
Cerimônia de Premiação

Em sua sexta edição o evento de premiação das 100 Melhores Empresas em Satisfação do Cliente é um dos mais importantes do Brasil.

JUNTOS

MESC

INVESTIR NO SEU CLIENTE É UM EXCELENTE NEGÓCIO



Empresas
Todos os anos milhares de empresas são avaliadas

10mil

20mi.

Opiniões
Mais de 18 milhões de opiniões sobre marcas brasileiras