

## **ALINHAMENTO ENTRE A VOZ DO CLIENTE E A VOZ DO PROCESSO**

O Alinhamento entre a Voz do Cliente e a Voz do Processo (VC x VP) é um instrumento altamente eficaz para a medição e atuação sobre a satisfação dos clientes em relação aos produtos e serviços oferecidos por sua organização.

Sua grande flexibilidade permite a customização aos mais variados cenários, em função da:

- Avaliação total ou parcial do portfolio de produtos e serviços;
- Construção do conjunto de atributos críticos para cada produto ou serviço;
- Diversidade e importância relativa entre Clientes.

A metodologia utiliza grupos de foco e entrevistas individuais nos quais representantes dos clientes são envolvidos diretamente no projeto, assegurando uma interação mais rica e fiel do que em pesquisas convencionais (preenchimento de formulários).

Por meio da medição da Voz do Cliente (VC) e da Voz do Processo (VP) é possível identificar, para cada atributo do produto ou serviço, o Gap entre a expectativa dos clientes e aquilo que eles efetivamente recebem. Obs: Esta medição gera indicador de desempenho compatível com Sistemas de Gestão da Qualidade, BSC, entre outros modelos e ferramentas de gestão.

Para a tomada de ações, os resultados são ordenados, permitindo a priorização das ações e o direcionamento dos esforços da organização:

- A situação de cada produto ou serviço pode ser comparada;
- Os Gaps identificados são ordenados por criticidade (Pareto).

Como ferramentas de apoio à análise dos resultados, são ainda utilizados:

- Banco de dados dos resultados (quantitativo);
- Banco de constatações coletadas nos grupo de foco e nas entrevistas (qualitativo).

Entre em contato com a Lannes & Hoffmann para agendar uma apresentação do Alinhamento entre a Voz do Cliente e a Voz do Processo (VC x VP) em sua empresa.