

• TEMPLATES DE PESQUISA

Pergunte certo. Ouça melhor.

10

10 templates prontos de NPS, CSAT, churn, onboarding e mais - para você começar a ouvir seus clientes hoje.

O QUE VOCÊ VAI ENCONTRAR

- 01 NPS**
Lealdade do cliente
- 02 CSAT pós-compra**
Satisfação na entrega
- 03 CSAT pós-atendimento**
Qualidade do suporte
- 04 Pesquisa de churn**
Por que o cliente saiu
- 05 Feedback de onboarding**
Primeiros passos
- 06 Feedback de produto**
Validação de features
- 07 Feedback de evento**
Pós-webinar e meetups
- 08 Satisfação - Agência**
Revisão com clientes
- 09 Checkout - E-commerce**
Atrito no fechamento
- 10 Ativação - Startup**
Primeira semana do usuário

QUANDO USAR

Depois de uma entrega importante, após algumas semanas de uso, ou quando quiser medir lealdade geral. É o termômetro da relação com o cliente.

PERGUNTAS DO TEMPLATE

1 De 0 a 10, quanto você recomendaria nossa empresa pra um amigo ou colega?

2 O que mais pesou pra você dar essa nota?

3 O que faria sua próxima experiência ser ainda melhor?

DICA

Envie o NPS entre 30 e 90 dias após o início do uso. Muito cedo (o cliente ainda não formou opinião) ou muito tarde (já esqueceu detalhes) distorce o resultado.

QUANDO USAR

Logo depois que o cliente recebe o produto ou conclui a compra. O momento é tudo: espere ele ter o item nas mãos, não só o clique de confirmação.

PERGUNTAS DO TEMPLATE

1 Como você avalia sua experiência com essa compra?

2 O produto chegou como você esperava?

3 O que mais influenciou sua resposta?

DICA

Combine com uma escala de emoji ou estrelas na pergunta 1 - a taxa de resposta sobe consideravelmente quando o primeiro passo é visual e rápido.

QUANDO USAR

Depois de um chamado encerrado, conversa no suporte ou atendimento comercial. Quanto mais perto do fim da interação, mais fiel a resposta.

PERGUNTAS DO TEMPLATE

1 Como você avalia o atendimento que recebeu?

2 Seu problema foi resolvido?

3 Se quiser, conta o que funcionou bem ou o que faltou.

DICA

A pergunta 2 ("foi resolvido?") é mais valiosa do que a nota geral. Um cliente satisfeito com o atendente mas frustrado com a solução é um problema diferente - e mais urgente.

Por que o cliente decidiu sair

QUANDO USAR

No cancelamento, na pausa do contrato ou logo depois que o cliente decide sair. Essa janela fecha rápido - quanto mais cedo você perguntar, mais honesta a resposta.

PERGUNTAS DO TEMPLATE

- 1 Qual foi o principal motivo pra sair agora?
- 2 O que a gente poderia ter feito diferente pra você continuar?
- 3 Você consideraria voltar no futuro? O que precisaria mudar?

DICA

Não ofereça desconto antes de perguntar. O churn tem causa - descobrir qual é ela vale mais do que reter um cliente que vai sair de qualquer jeito.

QUANDO USAR

Depois dos primeiros dias de uso, da primeira entrega ou da implementação inicial. O onboarding define se o cliente vai ficar ou sumir.

PERGUNTAS DO TEMPLATE

1 Começar com a gente foi simples?

2 Em qual parte você travou ou ficou com dúvida?

3 O que teria deixado esse começo mais claro?

DICA

A pergunta 2 é ouro. "Onde você travou?" revela os buracos do seu produto que a equipe interna não enxerga mais - porque já sabe o caminho de cor.

QUANDO USAR

Após lançar algo novo, validar melhorias ou entender como o produto está sendo usado na prática. Não espere o ciclo de roadmap fechar - pergunte logo.

PERGUNTAS DO TEMPLATE

1 Essa parte do produto te ajudou no que você precisava?

2 O que ficou confuso ou deu mais trabalho do que deveria?

3 Qual melhoria faria mais diferença pra você agora?

DICA

Seja específico no contexto. "Essa parte do produto" funciona melhor do que "o produto em geral" - o cliente sabe exatamente o que avaliar e você recebe sinal, não ruído.

QUANDO USAR

Depois de webinar, workshop, meetup ou evento presencial. Mande nos primeiros 30 minutos após o encerramento - enquanto a experiência ainda está fresca.

PERGUNTAS DO TEMPLATE

- 1 Como você avalia o evento de hoje?
- 2 Qual parte mais valeu seu tempo?
- 3 O que deixaria o próximo encontro melhor?

DICA

"Qual parte mais valeu seu tempo?" é a pergunta que mais rende. A resposta vira o tema do próximo evento - você não precisa adivinhar o que o público quer ver.

QUANDO USAR

No fim de um ciclo de entrega, após uma campanha importante ou em revisões periódicas com o cliente. Faz parte do processo - não precisa parecer avaliação.

PERGUNTAS DO TEMPLATE

- 1 Como você avalia a clareza da nossa comunicação?
- 2 As entregas fizeram sentido pro que você precisava?
- 3 O que podemos ajustar pra trabalhar melhor com seu time?

DICA

Agências que coletam feedback do cliente formalmente retêm contratos por mais tempo. O ato de perguntar já demonstra maturidade - antes mesmo da resposta chegar.

QUANDO USAR

Logo depois da compra concluída. Esse é o momento de entender o que quase impediu a conversão - antes que a memória esfrie e o cliente normalize o atrito.

PERGUNTAS DO TEMPLATE

- 1 Foi fácil finalizar sua compra?
- 2 Em algum momento você quase desistiu? Qual?
- 3 O que deixaria o checkout mais rápido ou mais claro?

DICA

"Você quase desistiu?" é a pergunta que os times de e-commerce mais ignoram - e a que mais revela. Um cliente que comprou mas pensou em desistir é um futuro abandono de carrinho.

QUANDO USAR

Na primeira semana do usuário, depois do cadastro ou da primeira ação principal. Esse é o momento mais frágil - e mais revelador - de qualquer produto.

PERGUNTAS DO TEMPLATE

1 Você conseguiu chegar no primeiro resultado que esperava?

2 O que te ajudou a entender o produto mais rápido?

3 O que ainda tá travando seu uso hoje?

DICA

"O que ainda tá travando?" - no presente, não no passado - força o usuário a pensar no que está acontecendo agora. É mais acionável do que "o que foi difícil no começo".

FREQLY - EM BREVE

Feedback transforma produto.

Freqly é a plataforma de pesquisas e NPS feita
pra times digitais - agências, e-commerces e
startups no Brasil.

NPS

CSAT

Formulários

Resultados em tempo real

ENTRE NA LISTA DE ESPERA

Seja um dos primeiros a usar o
Freqly quando abirmos o acesso.

freqly.io