

Manual de

boas práticas



Experiências que conectam:
o cooperado no centro de *tudo*.



Sumário

Objetivo	02
Público Alvo	

1. Orientações e Boas práticas relacionadas à Pesquisa NPS.	03
--	-----------

1.1 Pré-pesquisa	03
------------------	----

1.2 Durante a pesquisa	04
------------------------	----

1.3 Após a pesquisa	05
---------------------	----

2. Orientações e Boas práticas relacionadas às ações de acultramento interno e melhoria da experiência	07
---	-----------

2.1 Campanhas com premiação para NPS entre PAs	07
--	----

2.2 Projetos de nomeação de pontos focais da experiência em PAs	08
---	----

2.3 Implementação de pesquisas de satisfação adicionais ao NPS relacional	09
---	----

Objetivo

O presente documento visa orientar e apresentar boas práticas sobre a Gestão da Experiência do Cooperado de forma a apoiar a atuação diária e contribuir para a conquista dos melhores resultados na gestão da experiência do cooperado nas cooperativas filiadas ao Sicoob Nova Central.

Público alvo

O manual é direcionado à todos os colaboradores das cooperativas filiadas, em especial aos Embaixadores CX que possuem uma atuação específica diante do tema.

1. Orientações e Boas práticas relacionadas à Pesquisa NPS.

1.1 Pré-pesquisa:

1.1.1 Recomenda-se à cooperativa em especial aos Embaixadores CX:

- Reforce a comunicação sobre a aplicação da pesquisa para toda a sua base de cooperados com objetivo de trazer mais segurança aos cooperados e incentivá-los a participar. Pode utilizar canais alternativos aos que já são utilizados pela Central, e que o cooperado esteja habituado a receber comunicação da cooperativa.
- Mantenha o cadastro atualizado dos cooperados para que garantir a efetividade da entrega da pesquisa aos cooperados.
- Informe todos os colaboradores sobre a aplicação da pesquisa e suas regras, para que todos entendam qual seu objetivo, qual a metodologia aplicada, os canais que serão utilizados e o período que acontecerá. Esse alinhamento é importante para que todos possam ser capazes de orientar e tirar dúvidas dos cooperados.

1.1.2 Não é recomendado:

- Qualquer prática de contato com a base de cooperados que possa enviesar de alguma forma o resultado da pesquisa. Por exemplo, fazer o reforço da comunicação apenas para os “bons” cooperados; utilizar uma comunicação com objetivo de solicitar boas notas aos cooperados; ou ainda contatar os cooperados antes da pesquisa para tentar corrigir algo que ele não está satisfeito apenas para obter um boa nota quando a pesquisa chegar.

1. Orientações e Boas práticas relacionadas à Pesquisa NPS.

1.2 Durante a pesquisa

1.2.1 Recomenda-se à cooperativa em especial aos Embaixadores CX:

- Reforçar com a equipe da cooperativa as informações sobre o início dos disparos bem como do prazo de duração da pesquisa.
- Tirar dúvidas dos cooperados quanto à credibilidade da pesquisa, o canal de disparo e a métrica NPS.
- Reforçar a importância da opinião dos cooperados para a melhoria da experiência na cooperativa.

1.2.2 Não é recomendado:

- Pedir aos cooperados que avaliem com “boas” notas.
- Dificultar a obtenção de respostas de cooperados que já tiveram algum problema com a cooperativa, um atendimento ruim, um crédito negado ou que estejam inadimplentes.

1. Orientações e Boas práticas relacionadas à Pesquisa NPS.

1.3 Após a pesquisa

1.3.1 Recomenda-se à cooperativa em especial aos Embaixadores CX:

- Faça o fechamento do Loop (etapa de contato com os cooperados que responderam a pesquisa) através de ligação, e-mail ou Whatsapp, sempre visando o acolhimento do cooperado, com postura neutra, e uma comunicação alinhada e direcionada a cada perfil (Detrator, Neutro ou Promotor).
- Fechamento do loop deve ser feito preferencialmente pelo Embaixador CX ou alguma pessoa que não esteja diretamente ligada ao atendimento do cooperado.
- Reforce a comunicação do crédito dos pontos coopera internamente aos colaboradores e também aos cooperados.
- Mantenha os dados dos cooperados respondentes com acesso restrito apenas aos Embaixadores e Dirigentes da cooperativa.
- Analise os comentários e dados fornecidos dos respondentes com objetivo de identificar novas dores ou ter novos insights de melhoria da experiência na cooperativa.
- Selecione elogios para compartilhar com a equipe.
- Evidencie para a equipe os principais pontos de melhoria apresentados e envolva todos nas sugestões de ações necessárias.

1. Orientações e Boas práticas relacionadas à Pesquisa NPS.

1.3 Após a pesquisa

1.3.2 Não é recomendado:

- Deixar os dados dos respondentes com livre acesso
- Que o fechamento do Loop seja feito pelos próprios gerentes de conta, relacionamento ou atendentes.
- Tirar satisfações com o cooperado que deu nota “ruim”.
- Agradecer apenas aos promotores.

2. Orientações e Boas práticas relacionadas às ações de aculturação interno e melhoria da experiência

2.1 Campanhas com premiação para NPS entre PAs

2.1.1 Recomenda-se à cooperativa em especial aos Embaixadores CX:

- Criar ações que estimulem as equipes dos PAs a promoverem um atendimento consultivo que coloca o cooperado no centro.
- Considerar um quantitativo mínimo de respondentes em cada PA que valide a pesquisa estatisticamente e o reconhecimento seja realizado de forma justa.
- Trabalhar continuamente no aculturação interno dos colaboradores sobre o objetivo da pesquisa de obter insumos para melhoria da experiência, mostrando sempre a importância de oferecer o melhor atendimento em todos os canais para o cooperado e a importância de ter cada vez mais promotores na nossa base.

2.1.2 Não é recomendado:

- Criar grandes incentivos que envolvam recursos financeiros que possam tornar o NPS como o único objetivo do projeto, tornando uma busca apenas pelo número e deixando de lado a experiência do cooperado
- Não considerar as diferenças de tamanho de base de respondentes entre os PAs

2. Orientações e Boas práticas relacionadas às ações de aculturação interno e melhoria da experiência

2.2 Projetos de nomeação de pontos focais da experiência em PAs

2.2.1 Recomenda-se à cooperativa em especial aos Embaixadores CX:

- Selecione pessoas que tenha características como a empatia, a imparcialidade, proatividade, boa comunicação e trabalho em equipe.
- Seja reconhecido facilmente no PA como responsável pela experiência e entenda a importância da sua atuação.
- Atue de forma alinhada com o Embaixador CX da cooperativa e com os demais pontos focais.

4.2.2 Não é recomendado:

- Nomear os pontos focais e não promover treinamento e alinhamento sobre a cultura de centralidade do cooperado, gestão da experiência e pesquisa NPS.
- Não implementar um cronograma de acompanhamento das atividades.

2. Orientações e Boas práticas relacionadas às ações de aculturação interno e melhoria da experiência

2.3 Implementação de pesquisas de satisfação adicionais ao NPS relacional

2.3.1 Recomenda-se à cooperativa em especial aos Embaixadores CX:

- Implementar pesquisas transacionais como o CSAT ou NPS em cada atendimento, visando complementar os dados obtidos no NPS Relacional e promover correções mais ágeis.
- Pesquisas simples e diretas, que sejam fáceis e rápidas para responder.

2.3.2 Não é recomendado:

- Implementar pesquisa adicionais sem ter um planejamento estruturado de como atuar com esses dados.
- Sobrecarregar o cooperado com pesquisas, o que pode ocasionar na queda da taxa de resposta nas próximas pesquisas.
- Mensurar sem ter plano de ação adequado.

**A *experiência* do
cooperado começa nas
boas práticas.**



SICOOB
Nova Central