

# Pesquisas



# Índice

Ι.	Visão geral das pesquisas2
П.	<ul> <li>a. Estruturando uma pesquisa</li> <li>b. Tipos de pesquisas</li> <li>c. Impulsionador de Avaliações</li> <li>d. Resultados das pesquisas</li> <li>Lista de verificação da pesquisa</li></ul>
Ш.	Estruturando uma pesquisa7
IV.	<ul> <li>a. Novas pesquisas</li> <li>b. Visibilidade condicional e caminho de pesquisa</li> <li>c. Tipos de perguntas</li> <li>d. Página de agradecimento</li> <li>e. Sites de avaliação</li> <li>Pesquisas simples</li></ul>
V.	Pesquisas de conversação20
VI.	Vendo resultados de pesquisas25
VII.	<ul> <li>a. Resultados</li> <li>b. Feed de resultados</li> <li>c. Gerenciador de resultados</li> <li>Cálculos de pontuação NPS</li></ul>
VIII.	Utilizando pontuações personalizadas
IX.	Impulsionador de Avalia33
Х.	<ul> <li>a. Pesquisa de experiências</li> <li>b. Faça uso de todos os feedbacks</li> <li>c. Começando a utilizar o Impulsionador de Avaliações</li> <li>Respondendo a pesquisas</li></ul>
XI.	<ul> <li>a. Gráficos</li> <li>b. Resultados das pesquisas</li> <li>c. Respondendo através da Plataforma</li> <li>Utilizando parâmetros URL personalizados42</li> </ul>
XII.	<b>a.</b> Exemplos de parâmetros personalizados Criando um widget de pesquisas45
XIII.	Serviços Pagos Premium47
XIV.	Recursos adicionais48



# Visão geral das pesquisas

Dê às localidades o feedback e os insights precisos de que necessitam para atrair, encantar e reter clientes.

Existem várias ferramentas valiosas que as marcas devem considerar quando procuram melhorar o seu produto comercial, serviço, e experiência geral do cliente (CX). A realização de pesquisas com clientes é uma ótima forma de medir o impacto dos seus esforços de CX e determinar se você está satisfazendo as expectativas dos clientes.

A aba "Pesquisas" da plataforma Reputation permite que você construa e envie pesquisas personalizadas aos clientes para avaliar o desempenho e descobrir problemas de serviço ocultos, antes que as avaliações negativas afetem as suas classificações. Com as "Pesquisas", você pode:

### Obter feedback mais rapidamente

Enviar pesquisas através dos canais preferidos dos clientes





### Estruturando uma pesquisa

Configure rápida e facilmente estilo, páginas e perguntas para criar uma pesquisa personalizada e gerar altas taxas de resposta, seja através de e-mail, SMS, ou em quiosques nas localidades. Também pode especificar caminho de pesquisa, visibilidade condicional e saltos de página; configurar fórmulas de pontuação personalizadas; e especificar que perguntas usar para a classificação geral, NPS e comentários.

Rating		0 0 0
□ Required	Please rate your visit.	Insert Variable 👻
□ Pathing	Click on a star to set a rating.	✓ Done

### **Pesquisas simples**

Os fluxos das pesquisas simples utilizam os modelos de solicitação padrão para designs "Estrela" ou "Smiley". Esses modelos não permitem qualquer personalização da pesquisa e são projetados para solicitações de feedback fáceis e prontos para uso (primeira parte) com solicitação de avaliação de seguimento (terceiros).

### Pesquisas de conversação

As pesquisas de conversação são concebidas para uma interação rápida através de mensagens de texto SMS, com o objetivo de obter insights do momento. Fazer as coisas no tempo certo é fundamental para evitar que as experiências negativas saiam fora de controle.

Crie novas pesquisas de conversação na aba **"Todas as pesquisas"**. O gerador de pesquisas permite que você especifique as perguntas, a rota e a visibilidade condicional. Quando estiver pronto, você pode testar o fluxo da pesquisa em seu próprio dispositivo móvel.

**Nota:** embora as pesquisas de conversação ofereçam menos tipos de perguntas devido às limitações técnicas das mensagens de texto, elas geralmente têm taxas de abertura mais elevadas do que as das pesquisas simples.

### Pesquisas de quiosque

As pesquisas de quiosque coletam o feedback dos clientes instantaneamente através de uma pesquisa on-line, disponibilizada em um tablet em um ponto de interação presencial. Exemplos destas pesquisas incluem: após uma consulta médica, enquanto ainda no consultório; e pósrefeição em um restaurante, após o pagamento.



### Impulsionador de Avaliações

O Impulsionador de Avaliações o ajuda a aumentar sua popularidade, convertendo os feedbacks de pesquisas privadas em comentários públicos em sites como o Google. Aproveite as integrações de API para aumentar as respostas das avaliações e das pesquisas, sem desperdício de feedback. Se um cliente optar por não publicar o seu feedback como uma avaliação, este feedback pode ser transmitido para os seus anúncios pagos do Google como uma classificação por estrelas ou para as páginas do seu website através de widgets.

1	Customer Satisfaction Survey			
	Please rate your visit.     Poor Excedent      Poor Excedent      Poor Excedent      Poor Excedent	2	We would be grateful if you w your review Yes, post my review on Google	vould take a moment to share on Google. No, don't post my review on Google
l	Submit			

# Resultados das pesquisas

Obtenha métricas instantâneas e dados úteis por meio de várias áreas da plataforma. Você saberá instantaneamente onde estão seus pontos fortes e quais áreas precisam de atenção.

Você também pode empoderar a sua equipe para responder rapida e adequadamente às preocupações e às reclamações de clientes, demonstrando o seu compromisso de melhorar a experiência deles.





Este guia foi útil? Diga para nós: https://bit.ly/rep-guides

# Lista de verificação da pesquisa

Preencha a seguinte lista de verificação para implementar a sua primeira pesquisa com sucesso!

# Configuração da pesquisa

O processo de configuração da pesquisa consiste das seguintes etapas principais:



### 1. Design da pesquisa

Desenhe facilmente as suas pesquisas com estilos, páginas e perguntas personalizadas dentro do gerador de pesquisas da plataforma. Você também pode especificar o caminho e a visibilidade; configurar a pontuação personalizada; e especificar quais perguntas usar para classificação geral, NPS e comentários. Embora a equipe da Reputation possa auxiliar você neste processo, o gerador de pesquisas fornece as ferramentas que você precisa para realizar grande parte do seu design por si mesmo!

### 2. Entrega

Antes de considerar o design da pesquisa, você deve decidir como seus clientes irão acessá-la.

Envie pesquisas automatizadas via e-mail ou SMS através da plataforma Reputation utilizando um modelo de solicitação. Esta opção preferencial é benéfica para racionalizar todo o processo de pesquisas, porque todos os dados ficam dentro de um só sistema.

Além disso, o envio a partir da plataforma permite incorporar uma pergunta inicial de pesquisa no corpo da mensagem, tal como um NPS ou uma classificação por estrelas, para direcionar um caminho imediatamente com base na resposta (por exemplo: Fluxo positivo vs. Fluxo negativo).

Se você já dispõe de uma infraestrutura de e-mail ou SMS de clientes totalmente funcional, considere enviar pesquisas a partir do Facebook, do seu site, e-mail, etc., inserindo um link direto para a pesquisa na mensagem. Entre em contato com o seu Gerente de Sucesso do Cliente para ter ajuda com as configurações necessárias.



### 3. Modelo de solicitação

Se você optar por enviar pesquisas por e-mail/SMS na plataforma, a equipe do Reputation pode ajudar você a configurar o modelo de solicitação. Algumas considerações importantes para o modelo incluem:

ltem	Descrição
Тіро	O convite para a pesquisa deve ser enviado por SMS ou e-mail? Embora o SMS suporte um estilo mais conversacional, os modelos de e-mail proporcionam maior flexibilidade de design.
<b>Destinatários</b> Configure uma integração automatizada com o seu CRM ou sexterno utilizando o a opção "Conectar-se com um representa que utiliza dados em tempo real via API ou dados transaciona CSV através do SFTP. Alternativamente, faça a compilação o lista de destinatários e envie solicitações de pesquisa através solicitação solicitação rápida ou do carregador em massa da plataforma.	
	Para informações adicionais, consulte o nosso "Portal de suporte".
Segmentação	Determine se o modelo se aplica ao nível do inquilino (todas as localidades) ou da localidade (único por localidade).
Elementos de design	Dependendo do tipo de modelo, especifique um logótipo, conteúdo de cabeçalho e texto de rodapé que seja consistente com a sua marca.
Corpo	Componha a introdução, aplique variáveis personalizadas para diferenciar o e-mail, e determine se será utilizada uma pergunta inicial de pesquisa na mensagem para iniciar um fluxo positivo/negativo.

**Nota:** nos modelos de solicitação, é preciso incluir as perguntas "E-mail do respondente" e "Nome do respondente" na pesquisa (podem ser ocultadas). Estas perguntas passam informações de identificação necessárias para a entrega e para as respostas.



# Estruturando uma pesquisa

As pesquisas devem ser concisas e sempre ter seu objetivo como foco. Se você tiver vários objetivos, considere criar várias pesquisas.

Personalize o estilo, as páginas, e as perguntas para compor uma pesquisa que se adapte às suas necessidades:

- Especifique caminho, visibilidade condicional e saltos de página para gerar a melhor experiência de usuário para os seus clientes
- Escolha que perguntas serão utilizadas para a classificação geral, NPS, e comentários
- Configure a pontuação personalizada

### Novas pesquisas

Você pode escolher criar a partir de um modelo de pesquisa predefinido (Normal, Conversacional ou Quiosque) ou criar uma pesquisa do início. Uma nova pesquisa em branco inclui uma página de boas-vindas (personalizável), uma página (que contém pelo menos uma pergunta) e uma página de agradecimento (personalizável).

Você pode remover estes itens ou adicionar perguntas/páginas adicionais, ligar/desligar a barra de progresso, editar o cabeçalho, personalizar o logotipo, modificar outros elementos de design, e definir propriedades avançadas, caminho e visibilidade.



Uma amostra de fluxo de pesquisa:

# 1. Página de Boas-vindas



### 3. Página de solicitações de avaliações



# 4. Página de agradecimento

2. Página de Perguntas





#### Para criar uma nova pesquisa:

- 1. A partir da plataforma, passe o cursor sobre "Pesquisas", e então clique em "Todas as pesquisas".
- 2. Clique em "Criar uma pesquisa".

STATE	CITY	LOCATION	ZONE
All 👻	All 👻	All 👻	All 👻
BRAND	DATE RANGE		
All -	Last year 👻		
▲ Hide Filters C <sup>2</sup> Reset F	ilters		
All Surveys (44)			
	Sort By Red	ent First 👻 🖽	🗄 🕀 Create a Survey

3. Na aba "Normal", clique em "Pesquisa em branco" e então em "Criar".

**Nota:** você também pode optar por começar a partir de um modelo de pesquisa pré-construído, ou construir uma pesquisa de conversação ou pesquisa de quiosque a partir do zero.

- 4. Edite as seguintes características clicando nos ícones destacados na imagem abaixo:
  - a) Título da pesquisa: clique no ícone de lápis para rotular a pesquisa
  - b) Esquema de cores: clique no menu suspenso para alterar o esquema de cores da pesquisa
  - c) Propriedades: clique no ícone de engrenagem para alterar as configurações da pesquisa, incluindo Indicadores de qualidade da pesquisa, Localidades, Validade do PII, Anonimato e mais.





5. Adicione perguntas e/ou páginas. Consulte a página 15 para ver os tipos de perguntas disponíveis.



- 6. Edite as propriedades das perguntas (passe o cursor sobre a pergunta e clique). Consulte a página 11 para caminho e visibilidade.
- **7.** Edite cada pergunta conforme necessário, e conforme mostrado na imagem abaixo:
  - a. Clique nas reticências para mudar o tipo de pergunta ou suas propriedades.
  - b. Passe o cursor sobre o módulo para ver as setas do lado direito. Clique para cima ou para baixo para reordenar a ordem das perguntas.

1. Please rate your visit.       Cha         Click on a star to set a rating.       Dup         Edit       Edit         Poor       Excellent	•••	
Poor Excellent	e Page e Question Type ate uestion Visibility dvanced Properties	

8. Clique em "Rever" no menu de navegação no topo da página para especificar que pergunta(s) mede(m) a classificação geral, NPS, e/ou comentários.

?	Survey 🖹 Welcome Page 🔟 Sco	res 💦 Review 🖂 Request 🕲 Reporting Settings 🚥 Translations 🅠 JSON Editor	
	Review		
	Overall Rating Question	Please rate your visit.	•
	Overall NPS Question	There are no nps questions defined in the survey.	
	Overall Comment Question(s)	Please tell us about your experience.	•
	Overall Top Box Question	Select	•
	Additional Review Fields	By submitting feedback, you grant Reputation.com and {{location-name}} the right to publish or share the res	•



Este guia foi útil? Diga para nós: https://bit.ly/rep-guides

9. Clique no ícone de olho para **pré-visualizar** a pesquisa e as alterações que realizou.

**Nota:** as alterações são salvas enquanto você trabalha. Procure o Suporte para receber ajuda com a pontuação personalizada e as propriedades de solicitação, conforme necessário.

### Visibilidade condicional e caminho de pesquisa

A visibilidade condicional e a rota da pesquisa dão a você muita flexibilidade para criar experiências de pesquisa com base em condições. Você pode aplicar a rota e a visibilidade de perguntas individuais na pesquisa ou no nível da página.

Por padrão, as perguntas e páginas da pesquisa são exibidas na ordem em que são listadas. O mecanismo de rota permite que você pule para outras seções da pesquisa. Depois de um salto, a pesquisa continua a correr na ordem listada, a menos que a visibilidade condicional ou rota adicional seja aplicada ao ponto de chegada.

Propriedade Descrição		Exemplo
<ul> <li>Determine para onde ir na pesquisa com base na resposta. Isto redireciona os respondentes para uma página diferente, no lugar de redirecioná-los para uma pergunta específica, dependendo das suas respostas.</li> <li>Nota: com a função "Caminho", você pode definir quantas respostas de certo tipo você recebe. Por exemplo, se você quiser que os seus dados se concentrem nos comentários negativos, estabeleça uma regra de caminho para enviar um certo número ou porcentagem de pessoas que deram uma avaliação positiva diretamente para a página de agradecimento.</li> </ul>		Se a resposta for, enviar [ <u>número/porcentagem]</u> de respondentes para página pergunta
Visibilidade condicional	Determine se a pergunta deve ser revelada/ocultada com base em certas condições (varíaveis de scripting). Você também pode definir a visibilidade com base na preferência estática. O "Oculto" é frequentemente utilizado para passar dados escondidos dos respondentes para os resultados, tais como nome e e-mail.	Oculte esta pergunta se os valores para a pergunta >, OU pergunta <

### Como aplicar o caminho

- 1. Clique na pergunta à qual deseja aplicar o caminho.
- 2. Clique na caixa de seleção para saltar condicionalmente para uma página ou pergunta com base em um conjunto de regras.

Rating		
Required	Please rate your visit.	Insert Variable 🔻
Pathing	Click on a star to set a rating.	
		🗸 Done

**3.** Defina a sua regra para direcionar um número ou porcentagem de pessoas para a próxima pergunta ou página.

Please rate your vis	it.			Insert Variable 🔻
Click on a star to se	t a rating.			
If answer is	to	send	of responder	nts to
1	5	100	Than 🔻	Than 🔻 🗙
🕀 Add Path		⊕ Add	Percentage Rule	Thanks for the word!
				Review Sites

4. Clique em "Feito".



#### Como aplicar a visibilidade condicional

- 1. Clique nas reticências da pergunta à qual deseja aplicar a visibilidade condicional.
- 2. Clique em "Editar visibilidade da pergunta".
- **3.** Escolha entre as seguintes opções: Revelado, Oculto, Oculto condicionalmente, e Revelado condicionalmente.

Edit Conditional Visibility	
Visibility	
Shown	•
Shown	~
Hidden	
Conditionally Hidden	
Conditionally Shown	

- **4.** Aplique filtros (ou condições) para revelar ou ocultar a próxima pergunta se o cliente responder de uma certa forma.
  - **a.** Ao definir a visibilidade para "Oculto condicionalmente" ou "Revelado condicionalmente", você deve especificar a condição sob a forma de uma expressão, que deve conter um mínimo de:

Variável	Operador	Valor
As variáveis são referências de código às perguntas. Clique no botão Abrir Variáveis e Valores de Scripting para localizar a variável que você deseja usar.	Os operadores definem a notação lógica a utilizar, tal como > < = OU E NÃO CONTÉM. Coloque as strings entre aspas simples.	O valor se refere ao input da variável selecionada.

 Insira o código na aba "Avançado", ou utilize o construtor de conjunto de filtros na aba "Básico".

Visibility		
Conditionally Shown		
Advanced Basic		
Filter Set 1 🗸		
Please rate your visit.	✓ is less than or Š <sup>™</sup> <sub>100</sub> 3	- 🗸 🔟
① Add Filter	Filter	
Add Filter Set	is greater than or equals	
	is less than	
	is less than or 🗹 equals	Cancel Done

5. Clique em "Feito". O módulo da pergunta mostrará quando a visibilidade condicional for aplicada.

Comment Condition		Conditional Visibility •••
Required	Please tell us about your experience.	Insert Variable 🝷
5 Response box lines	Enter optional subtext	
	Type your comments here	
□ Validate answer		
🗆 PII Field		
		✓ Done

A técnica de rota mais comum é iniciar um fluxo geral positivo ou negativo a partir do modelo de solicitação personalizado. Você pode incorporar a pergunta inicial de caminho diretamente na solicitação por e-mail ou adicioná-la à pesquisa.

Seja como for, recomenda-se a utilização dos tipos de perguntas de classificação por estrelas ou NPS se o seu objetivo for invocar um fluxo inicial positivo/negativo.

<b>Nota:</b> clique nas reticências no nível de página para <b>"E</b> <b>"Editar visibilidade de página"</b> para direcionar res página.	<b>ditar salto de página''</b> ou pondentes de página a
Para aplicar o caminho ao nível de página, ne	nhuma pergunta
Page 1 🖉	• 🚛
	Move Up
	Move Down
Rating	Edit Page Jump
	Edit Page Visibility
	Duplicate



# Tipos de perguntas

Você pode estruturar pesquisas com os seguintes tipos de perguntas:

Тіро	Exemplo	
NPS	1. Based on your experience; how likely are you to recommend our dealership to a friend, family member, or colleague?         0       1       2       3       4       5       6       7       8       9       10         Not Likely	
Classificação	Please rate your visit. Click on a star to set a rating. Description of the set of the s	
Selecionar um	Which of the following do you prefer? Select one. Quality Value Selection	
Selecionar muitos	Which of the following do you prefer? Select one or more. Quality Value Selection	
Data	When did you attend our facility?	
Menu suspenso	Which of the following do you prefer? Select one. Select	

Тіро	Exemplo			
Selecionar uma grade	Please state your opinion on the scale below.			
	Poor Fair Good Excellent N/A			
	Quality O O O O			
	Value O O O O			
	Selection O O O			
Selecionar muitas grades	Please state your opinion on the scale below. Select one or more per row.			
	Breakfast Lunch Dinner Snack			
	Apple			
	Banana			
	Orange			
Comentário	Please tell us about your experience. Type your comments here			
Termos de serviço	By submitting feedback, you grant Reputation.com and {{location- name}} the right to publish or share the response with others.			
Cabeçalho	We want to hear about your experience! Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.			

Тіро	Exemplo		
Imagem	Url Upload		
Rótulo	Customer Service Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.		
HTML	<h3 class="text-center">Custom HTML</h3>		
Upload de arquivo	Upload a file Insert Variable ~   Required Enter optional subtext   Validate answer File U ~   PII Field		
E-mail do respondente*	What is your email? * Type your email here		
Nome do respondente*	What is your name? * Type your name here		
Telefone do respondente*	What is your phone number? *          +1       Type your phone here		
Anonimidade do respondente	Submit my response anonymously		

**Nota:** \*estas perguntas são frequentemente inseridas como "Ocultas" (Visibilidade Condicional = Oculta), com o objetivo de passar dados escondidos dos respondentes para os resultados.

# Página de agradecimento

Inclua uma mensagem para agradecer os respondentes que chegarem ao fim da pesquisa. Por padrão, as novas pesquisas incluem um cabeçalho e uma seção de sites de avaliação na página de agradecimento. Estes itens são personalizáveis, mas também podem ser removidos.

### Sites de avaliação

Os sites de avaliação permitem as seguintes personalizações:

 A plataforma seleciona as fontes: Marque a caixa "Seleção automática de fonte" para permitir que a plataforma escolha os sites de avaliação a incluir. Marque as caixas ao lado de sites específicos para excluí-los da seleção automática de fonte.

Review	/ Sites			
✓ Automatic Source Selection	Select the sources Check all Uncheck Glassdoor DocSpot Indeed Facebook	s to exclude from aut all Google BBB G2 RateMDs	tomatic source selection. MD.com ZocDoc HealthGrades	ne

 Fontes específicas selecionadas: desmarque a caixa "Seleção automática de fonte" para selecionar a(s) fonte(s) que pode(m) aparecer na página de agradecimento. Marque as caixas junto a sites específicos para incluí-los.

Review	/ Sites		000
Automatic Source Selection	Select the source Check all Uncheck Glassdoor DocSpot Indeed Facebook	s that can show. all Google BBB G2 RateMDs	<ul> <li>□ MD.com</li> <li>□ ZocDoc</li> <li>□ HealthGrades</li> </ul>



# Pesquisas simples

# Pesquisas simples são modelos de solicitação de avaliação que também pedem feedback direto.

Para solicitar feedback com pesquisas simples de clientes, clique em **"Solicitações"** no menu de navegação esquerdo e então clique em **"Solicitações em massa".** Escolha entre os modelos de solicitação padrão disponíveis para personalizar a pesquisa simples de acordo com as suas necessidades.

O review gating já foi algo comum em muitas empresas. Esta prática consiste em pedir aos clientes com experiências positivas que deixem avaliações públicas. Contudo, este é um método altamente controverso, uma vez que é enganador apresentar classificações inflacionadas na internet, e compensar as avaliações negativas enterrando-as com as positivas.

#### Portanto, a plataforma Reputation não incentiva mais o review gating.

No fim do fluxo de pesquisa simples (independentemente do modelo escolhido), são apresentadas ao cliente opções para copiar o feedback da pesquisa em uma avaliação indireta para postar publicamente. Você pode escolher quais opções de sites de avaliação estão disponíveis nas configurações de solicitação.

Un-check sites below to exclude those sites from requests.			
✓ DocSpot	Z Facebook	Glassdoor	
✓ Google	🛱 LinkedIn	🗌 Survey	

Os clientes que escolherem o Google como a opção de solicitação não precisarão copiar/colar seu feedback no formulário. Em vez disso, a classificação e o comentário serão automaticamente capturados da pesquisa e preenchidos na caixa de avaliação do Google, que é postada diretamente no Google a partir da plataforma Reputation. Enviar por meio da nossa plataforma (em vez de direcionar o avaliador ao sistema do Google) melhora a capacidade de atribuir avaliações às solicitações. É também um passo a menos para o avaliador, o que ajuda a conversão.

Nota: opcionalmente, você pode publicar classificações geradas a partir de solicitações de pesquisas simples à sua página de sindicância "Minha Reputation". Vá para "Configurações do administrador" e clique em "Sindicância".

# Pesquisas de conversação

Compile grandes volumes de feedback rápido e curto com pesquisas via SMS.

O gerador de pesquisas permite que você especifique as perguntas que compõem uma pesquisa. Você também pode especificar o caminho e a visibilidade condicional. Quando estiver pronto, pode testar o fluxo da pesquisa no seu próprio dispositivo móvel.

Nota: consulte a página 12 para mais dicas sobre estratégias de pesquisa e para uma descrição dos tipos de perguntas disponíveis durante a criação de uma pesquisa.

Para criar uma pesquisa de conversação:

- 1. A partir da plataforma, clique em "Pesquisas" > "Todas as pesquisas".
- 2. Clique em "Criar uma pesquisa".
- 3. Na aba "De conversação", clique em "Pesquisa em branco" > "Criar".



**Nota:** você também pode optar por começar a partir de um modelo préconstruído, se disponível.



- 4. Defina o nome da pesquisa (por exemplo: "As suas iniciais de conversação").
- 5. Clique na pergunta de Classificação para ver as propriedades.

Rating		000
Required	Please rate your visit.	Insert Variable 👻
	Click on a star to set a rating.	
	Enter an optional response for a positive rating	
	Enter an optional response for a neutral rating	
	Enter an optional response for a negative rating	

- 6. Insira respostas opcionais para classificações positivas, neutras e negativas. Estas respostas serão pré-anexadas condicionalmente ao próximo elemento da pesquisa:
  - **Positiva:** Estamos felizes por você ter tido uma ótima experiência!
  - Neutra: Lamentamos que a sua experiência recente não tenho sido excepcional.
  - Negativa: Estamos tristes em saber que a sua experiência não foi positiva.
- 7. Clique em "Feito" para fechar as propriedades da pergunta.
- 8. Abaixo da pergunta de Classificação, clique em "Adicionar uma pergunta" > "Comentário".
- 9. Clique na pergunta de Comentário para expandir as propriedades.

Commen	t	000
Required	Please tell us about your experience.	Insert Variable 👻
5 Response box	Enter optional subtext	
lines	Enter an optional response	
□ Validate answer	Type your comments here	
🗆 PII Field		

**10.** Altere o texto da pergunta para: "O que podemos fazer melhor na sua próxima visita?"

**Nota:** mostraremos esta pergunta imediatamente após a resposta de Classificação do cliente. Se quiser mostrar diferentes perguntas de Comentário com base no valor da classificação dada, clique nas reticências e experimente a visibilidade condicional.

**11.** Clique em **"Feito"** para fechar as propriedades da pergunta.



**12.** Clique na pergunta de Cabeçalho para mudar a mensagem para: "Obrigado pelo seu feedback".

Heading		000
We want to hear about your experience!	Insert Variable 👻	]
Please take a minute to rate our service and tell us about your recent vis	iit.	
		🗸 Done

- **13.** Clique em **"Adicionar uma pergunta"** > **"Sites de avaliação"**.
- 14. Clique na pergunta de Sites de Avaliação. Desmarque a caixa "Seleção automática de fonte" e selecione o Google e outro site de avaliação. Clique em "Feito" quando terminar.

Review Sites				
Automatic	Select the sources tha	t can show.		
Source	Check all Uncheck all			
Selection	Glassdoor	🗹 Google	□ MD.com	
	DocSpot	BBB	ZocDoc	
	Indeed	🗆 G2	HealthGrades	
	Facebook	RateMDs		
				🗸 Done

15. No topo do Estruturador de Pesquisas, clique em "Configurações".

•	۲	ŵ	Z	⊥
		3		

16. Defina o status da pesquisa como "Ativa".

Default Locale 🕕	English (United States)					
Survey Experience Ty The survey is live and results will Ice						
Template K cannot be removed. Autosaving is disabled.						
	_					
Survey Status 🕕	Active	In Testing	Design			
	3					

17. Clique em "Salvar".



18. Clique em "Solicitação" no topo do gerador de pesquisas. A partir do menu suspenso, selecione o(s) modelo(s) de solicitação que será(ão) utilizado(s) para enviar esta pesquisa. Isto permite que a sua pesquisa de conversação seja selecionável ao enviar solicitações.

R	equest
Se	elect request template(s) that will be used with the survey
	Select
-	Tenant Templates
	Appointment Follow-up
	Conv Survey
	Conversational Survey

**19.** Na aba "Solicitações" (no menu principal de navegação do lado esquerdo), clique **"Solicitação rápida"**.

Nota: você também pode enviar solicitações de pesquisas de conversação em massa. Consulte a página 19 para saber mais sobre como enviar solicitações em massa.

- 20. Clique na aba "Pesquisa de conversação".
- **21.** Na caixa "Localidade", digite o nome da localidade que pretende utilizar para a solicitação (por exemplo: "BDP Uptown").
- 22. Insira o seu nome e número de telefone.

Conversational Survey	
Location:	
BDP - Uptown	
Customer Name:	
e.g. John Smith	
Phone Number:	
Template:	
SMS Survey Invitation	•
Skip the request template	

23. No menu suspenso "Modelo", escolha o modelo concebido para pesquisas de conversação.

Nota:não existem modelos do sistema para pesquisas de conversação, portanto será necessário criar um para a sua conta.



24. No menu suspenso "Modelo de pesquisa", escolha a pesquisa que acabou de desenhar.

Survey Template:	
Select	Ŧ
Hide advanced options	
Dynamic Fields:	
Custom Variables	~
* recipient-name:	
Standard Variables	>
Review Sites:	
Mapually incontrol	
Un-check sites below to exclude those sites from requests	
DocSpot	Facebook
Glassdoor	✓ Google
LinkedIn	Survey

### 25. Clique em "Enviar SMS".

**Nota:** clique em **"Testar"** para ver qual será a aparência do SMS. Os resultados não são salvos, mas você não pode interagir com a funcionalidade de mensagens. Clique em **"Enviar SMS"** para receber uma mensagem de texto e experimentar o fluxo.



# Visualizar os Resultados das Pesquisas

A aba de Pesquisas apresenta os resultados das pesquisas diretas enviadas pela sua empresa.

Todas as pesquisas que você criar na aba "Pesquisas" aparecem no visualizador "Todas as pesquisas", tanto na "Visualização em cartão" quanto na "Visualização em lista".





# Estatísticas

Estatística	Descrição
Enviadas	Número de solicitações de e-mail e/ou SMS enviadas a partir do modelo designado. Quando estiver criando pesquisas, escolha o(s) modelo(s) que serão associados a cada uma delas nas configurações de <b>"Solicitação"</b> .
Iniciadas	Número de vezes que uma pesquisa é aberta em um navegador. Isso inclui a pré-visualização da pesquisa.
Concluídas	Número de pesquisas terminadas e enviadas.



### Resultados

Clique no ícone **"Resultados"** para ver o "Resumo da pontuação" (se aplicável), e os resultados detalhados para a pesquisa selecionada. Use os filtros da parte superior para limitar os dados mostrados.

#### Resumo

A aba Resumo dos resultados mostra representações gráficas dos resultados totais. Os resultados são agrupados por:

- Classificação Geral/NPS Geral Ordenável por período ou por localidade (Todos, 10 primeiros, 10 últimos). Alternar entre NPS e Classificação.
- **Pergunta** Gráficos variam por tipo de pergunta.
- Propriedades da pesquisa Metadados adicionais relatáveis determinados no momento da criação da pesquisa.

Filtre a aba "Resumo" clicando nas tabelas na seção de perguntas ou utilizando a opção "Mais filtros" no topo da página para se aprofundar nos resultados e tendências para respostas específicas.

Clique em **"Salvar visualização"** para salvar uma cópia da sua aba "Resumo" filtrada para referência futura no menu suspenso "Visualizações".



#### Pontuação

Após clicar nos resultados da pesquisa, clique em **"Pontuações"** para se aprofundar ainda mais no feedback do cliente.

Computed Score	•
Empathy	
Enter optional description	
Set custom scale default is 0 to 5 Enter the Groovy DSL script below.	
if (sq21.contains('o22')) a=100	]
else if (sq21.contains('o23')) a=75	
<pre>else if (sq21.contains('o24')) a=50</pre>	
<pre>else if (sq21.contains('o25')) a=25</pre>	
<pre>else if (sq21.contains('o26')) a=0</pre>	
else a = null	
if (a!=null)return Math.round(a/20 * 10)/10 else return null	

Nota: as pontuações dos clientes devem ser incorporadas à pesquisa durante o processo de criação.



### Detalhes

Veja pesquisas individuais enviadas e responda aos clientes.

BDP - Uptow	/N Jun 9,	2022								
음 Anonymous	i ⊠ k**	******	Completior	n Time - 1m 21s	Device T	ype - Desktop	IP Addr	ess - 2******	** P6	eople
How would y	/ou rate	the emp	athy of t	he staff at tl	his clinic?	2				
Exceptional	Good	Moderat	te Less	than expecte	d Not a	it all				
You selected and answer	l Excepti questior	onal . Ho s?	w well d	id the physi	cian or p	ractitioner	you me	t with expl	ain yo	ur options
Excellent	Good	Moderate	Less th	an expected	Not at a	ill.				
Wait times ir you see you	nclude ti r provide	me spen er within	t in the v 30 minu	vaiting room tes of your a	n and exa appointn	am room. I nent time?	n the las	st 12 month	ıs, ho	w often did
Always U	sually	Sometime	s Neve	r						
Overall how	would y	ou rate t	he hygie	ne or cleanl	iness of t	his clinic?				
Excellent	Good	Moderate	Less th	an expected	Not at a	ill.				
Based on yo colleague?	ur exper	rience; ho	ow likely	are you to r	ecomme	nd this clir	nic to a f	riend, fami	ly me	mber, or
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Not Likely										Very Likely

### Feed de resultados

Veja os resultados da sua pesquisa da forma que for mais significativa para você. Para isso, você pode filtrar os dados da pesquisa por data, localidade, sub-marca, ou sentimento.

STATE		CITY		LOCATION	
All	-	All		All	•
ZONE		BRAND		DATE RANGE	
All	•	All	•	Last year	•

Estas visualizações são atualizadas dinamicamente de acordo com os filtros que você definiu, permitindo que você destaque temas de feedback importantes mais do que texto ou dados tabulares. Escolher entre as tabelas "Classificações ao longo do tempo", "Pesquisas concluídas/respondidas", ou "NPS ao longo do tempo".



Este guia foi útil? Diga para nós: https://bit.ly/rep-guides

**Reputation** 

### Gerenciador de resultados

O Gerenciador de Resultados da Pesquisa permite a você visualizar todas as respostas em um só lugar para análise. Você pode filtrar os dados da pesquisa e salvá-los como uma visualização personalizada para fácil acesso. Por exemplo, você pode querer filtrar respostas que tenham NPS < 3 e Categoria = Estacionamento.

Para usar o Gerenciador de Resultados:

- 1. No menu **Pesquisas**, clique em **Results Manager** (Gerenciador de Resultados).
- 2. A partir do menu suspenso "Pesquisas", selecione a pesquisa que deseja gerir (você deve selecionar uma de cada vez).
- 3. Clique em **More Filters** (Mais Filtros) para filtrar os resultados por pergunta/valor.
- 4. Clique em Edit Columns (Editar Colunas) para personalizar os dados na tela mostrados nos resultados.
- 5. Clique nas reticências para **Download as CSV** (Baixar em Formato CSV) ou **Schedule** (Agendar) para que o relatório seja entregue regularmente.

**Nota:** você também pode ver Classificação/NPS geral, Tendência de classificação/NPS, Métricas de saúde da pesquisa e um apanhado geral dos comentários de todas as suas pesquisas no "Painel de pesquisas".



# Cálculos de pontuação NPS

O Net Promoter Score (NPS) é um índice que varia de -100 a 100, e que mede a disposição dos clientes de recomendar os seus produtos e serviços a outras pessoas.



Esta pontuação baseia-se no seguinte tipo de pergunta de pesquisa, codificada por cores de acordo com as seguintes descrições:



Os clientes que dão a você um 6 ou menos são Detratores.



Clientes que dão a você 7 ou 8 são **Passivos**.



Clientes que dão a você 9 ou 10 são Promotores.

Para calcular o seu NPS, o sistema subtrai a porcentagem de Detratores da porcentagem de Promotores. Então, se 50% dos respondentes forem Promotores e 10% forem Detratores, o seu Net Promoter Score será de 40.





# Usando Pontuações Personalizadas

As pontuações personalizadas de pesquisa permitem que você reestruture as respostas de pesquisa para gerar seu próprio mecanismo de pontuação nos resultados. Os cálculos para pontuações personalizadas são escritos utilizando scripts Groovy DSL (um exemplo de sintaxe está disponível abaixo).

Vamos criar uma pontuação personalizada para o seguinte cenário: Especifique uma pontuação de bastidores às duas perguntas a seguir. Em seguida, gere uma pontuação total "Destaque do pessoal" com base na média dessas pontuações individuais. Depois de obter as pontuações, você pode ranquear suas principais localidades para cada um.

**Atenção!** Se você estiver adicionando pontuações a uma pesquisa ativa, não será possível editar os scripts após sair do estruturador de pesquisa.

#### Para criar pontuações personalizadas:

- 1. Na aba **Pesquisas > Todas as Pesquisas**, clique em **Edit** (Editar) junto à pesquisa à qual deseja aplicar as pontuações.
- 2. No Estruturador de Pesquisas, clique na aba Scores (Pontuações).
- 3. Clique em "Adicionar uma pontuação".

Um script padrão aparece na caixa de script: return sq19

- Insira uma identificação de pontuação. No nosso exemplo, a primeira pontuação será para a pergunta de Empatia.
- No topo do script, expanda o link "As variáveis disponíveis para scripting são".

Todas as variáveis e valores disponíveis na pesquisa são listados para referência em seu script. Já que a nossa pergunta de Empatia é a primeira pergunta da pesquisa, vamos começar referenciando sq19 (variável) e todos os seus valores possíveis (o20, o21, o22, o23, o24).



 Modifique o script para o seguinte, onde "a" é a variável atribuída à pontuação "Empatia" :

if (sq19.contains('o20')) a=100 else if (sq19.contains('o21')) a=75 else if (sq19.contains('o22')) a=50 else if (sq19.contains('o23')) a=25 else if (sq19.contains('o24')) a=0 else a = null

if (a!=null)return Math.round(a/20 \* 10)/10 else return null

**Nota:** a pontuação final pode ser uma escala personalizada, mas os valores padrão são de 0-5. O exemplo utiliza uma pontuação de 0-100 pontos com o propósito de mostrar a sintaxe de cálculo. Isto é útil se as perguntas tiverem três, quatro, ou cinco opções à escolha e for necessário convertê-las para a escala comum.

7. Clique em **Test** (Testar).

Na janela Teste Pergunta Computada, respostas/valores de pesquisa selecionados aleatoriamente são gerados para você. Se não houver erros no script, os resultados do teste devem retornar uma pontuação com base no valor aleatório selecionado. Clique em Testar Novamente para gerar novos valores aleatórios e garantir que a pontuação seja atualizada em conformidade.

- 8. Clique em Done (Concluído) para retornar à página de Script.
- 9. Clique em "Adicionar uma pontuação".
- Repita os passos acima para criar outra pontuação para "Comunicação" utilizando o seguinte script, onde "b" é a variável atribuída à pontuação de "Comunicação":

if (sq26.contains('o27')) b=100else if (sq26.contains('o28')) b=75else if (sq26.contains('o29')) b=50else if (sq26.contains('o30')) b=25else if (sq26.contains('o31')) b=0else b = null

if (b!=null)return Math.round(b/20 \* 10)/10 else return null

11. Clique em "Adicionar uma pontuação".



12. Repita os passos acima para criar outra pontuação para "Destaque do Pessoal", que será a média das pontuações de "Empatia" e "Comunicação":

```
if (sq19.contains('o20')) a=100
else if (sq19.contains('o21')) a=75
else if (sq19.contains('o22')) a=50
else if (sq19.contains('o23')) a=25
else if (sq19.contains('o24')) a=0
else a = null
if (sq26.contains('o27')) b=100
else if (sq26.contains('o28')) b=75
else if (sq26.contains('o29')) b=50
else if (sq26.contains('o30')) b=25
else if (sq26.contains('o31')) b=0
else b = null
return ((Math.round((a+b)/20 * 10)/10)/2
```

13. Clique em "Salvar".

**Nota:** da próxima vez que alguém completar a pesquisa, a informação de pontuação será incluída nos resultados.

14. Volte à aba "Pesquisas" > "Todas as pesquisas" e clique em "Resultados" na pesquisa que acabou de modificar.

🖹 Visi	Visit + Total Experience			• • •
Active	Regular	Created Jur	29, 2022	
	44		NPS	
*	***	3	60	
	0	24	21	
	Sent	Started	Completed	
ы	Results		🙉 Previev	v

15. Clique na aba "Pontuações".



Nota: as localidades são ranqueadas de acordo com suas pontuações.



# Impulsionador de Avaliações

Gere volumes maiores de avaliações com mais rapidez e seja escolhido em escala.

O Impulsionador de Avaliações aproveita as integrações de API com os melhores sites de avaliação para simplificar o processo de transformar o feedback de pesquisas primárias em avaliações públicas com um só clique. Se os clientes optarem por não tornar seu feedback público, você ainda assim pode utilizá-lo para alimentar as classificações do vendedor do Google, Insights de Experiência e widgets no seu site para um aproveitamento total.

O Impulsionador de Avaliações ajuda a sua empresa:

- Aumente o volume de feedback recebido de seus clientes.
- Envie feedbacks para sites de avaliação, anúncios pagos do Google ou para seu próprio site.
- Gere taxas de conversão de clientes mais altas em suas ações de publicidade paga.

# Pesquisa de experiências

A primeira etapa do Impulsionador de Avaliações é enviar pesquisas para seus clientes para coletar feedback sobre o seu negócio. Aqui está um exemplo de como é esse processo de pesquisa do ponto de vista do cliente.

### 1. Capture o feedback do cliente.

- No mínimo, a pesquisa captura uma classificação e um comentário.
- As pesquisas podem ser tradicionais (enviadas por e-mail ou SMS) ou de conversação (apenas SMS).
- A caixa Termos e Condições precisa ser selecionada pelo consumidor para publicar o feedback.
- Após o envio, os resultados da pesquisa ficam disponíveis na aba "Pesquisas" > "Feed de resultados", bem como disponíveis para análise na aba "Experiência".

### 2. Oferecer a opção de compartilhar o feedback como avaliação.

- Configure opções de sites de avaliação no design de pesquisa.
- Google, Trip Advisor e DealerRater estão atualmente disponíveis para o Impulsionador de Avaliações através de APIs privadas.

Este guia foi útil? Diga para nós: https://bit.ly/rep-guides

#### 3. Dirija o cliente para o fluxo apropriado.

Sim (compartilhar na internet): se eles clicarem no "sim" para compartilhar o feedback, a classificação por estrelas e o comentário que já introduziram na pesquisa são automaticamente preenchidos em uma caixa de avaliação, poupando ao cliente o trabalho de redigir novamente o seu feedback.

• O cliente confirma a postagem da avaliação.

Não (não compartilhar na internet): se eles optarem por não publicar o seu feedback como avaliação, são levados para uma página de agradecimento e recebem a opção de copiar o seu feedback para compartilhar em sites de avaliação adicionais.

### Faça uso de todos os feedbacks

A próxima etapa do Impulsionador de Avaliações é utilizar todos os feedbacks em prol do seu negócio.

Se um cliente não escolheu compartilhar o feedback como uma avaliação, você ainda pode compartilhar por meio das classificações do vendedor do Google ou por streaming para um widget de pesquisa habilitado para SEO em seu site. Ele também estará sempre disponível para você internamente, é claro.

#### Classificações do vendedor do Google

Uma Classificação do vendedor do Google (GSR) é uma extensão do Google Ads que exibe automaticamente a classificação média do seu negócio juntamente com o anúncio. O Google afirma que os anúncios com GSR atingem uma taxa de cliques (CTR) 17% mais elevada do que os mesmos anúncios sem estas classificações. Você não paga pela extensão, apenas pelos cliques em seu anúncio, como o Google normalmente faz.

Você deve ser um cliente do Google Ads para utilizar o GSR. Além disso, para ter uma classificação de vendedor:

- Você deve ter pelo menos 150 avaliações autênticas, com transações verificadas, ao longo de um período contínuo de 12 meses.
- A pontuação agregada deve ser maior que 3,5 estrelas para ser exibida.
- A fonte da avaliação deve ser um dos 15 a 20 sistemas de avaliação aprovados pelo Google.

#### Widgets de pesquisa

Aumente a visibilidade de suas classificações de pesquisa diretamente em seu site. Postar classificações dinâmicas e baseadas em critérios em seu site por meio de widgets de pesquisa permite que os clientes em potencial tenham uma imagem do que outros clientes estão dizendo sobre sua empresa.

O streaming de pesquisas primárias também pode ajudar seu site a subir no ranking das pesquisas.



### Começando a utilizar o Impulsionador de Avaliações

A configuração do Impulsionador de Avaliações é rápida e fácil! Trabalhe com o seu Gerente de Implementação ou Gerente de Sucesso do Cliente para:

- Desenhar a sua pesquisa.
- Crie o seu modelo de solicitação de pesquisa.
- Enviar pesquisas através da plataforma: Solicitação rápida, Upload em massa, Pesquisa de conversação, ou Integração
- Desenhar o(s) seu(s) widget(s) e acrescentá-lo(s) ao seu site

**Nota:** consulte a página 45 para saber mais sobre a criação de widgets de pesquisa.



# Respondendo a pesquisas

A aba "Pesquisas" exibe o resultado de pesquisas primárias enviadas pela sua empresa.

**Atenção!** É necessário identificar informações para as respostas. Apenas pesquisas contendo o endereço de e-mail e números de telefone do respondente, ou pesquisas transmitidas a um widget podem enviar uma resposta a partir da plataforma.

A aba **"Feed de resultados"** permite a você monitorar os seus dados de pesquisa, bem como gerir e responder às submissões de pesquisas.

### **Filtros**

Os filtros da parte superior afetam os dados mostrados na aba. Os filtros secundários aplicam-se ao clicar nos dados do gráfico interativo.

A aba apresenta todos os resultados de todas as pesquisas que estiveram ativas durante as datas selecionadas. Para filtrar resultados por pesquisa, utilize o filtro **"Tipo de pesquisa"** abaixo das tabelas.



#### Filtre pesquisas para ver apenas:

Pesquisas sinalizadas

Pesquisas que foram atualizadas

Pesquisas não lidas

Pesquisas que contenham comentários (omitir apenas a classificação)

#### Organize pesquisas por:

Mais novas primeiro Mais antigas primeiro Positivas primeiro Negativas primeiro Contagem de palavras (ordem ascendente) Contagem de palavras (ordem



# Classificação média

A seção Classificação Média contém três partes principais. Ao clicar em qualquer um dos links na seção Classificação Média, são filtrados o gráfico e a lista de resultados.

- Classificação por estrelas A média de todas as classificações por estrelas para os filtros selecionados (total dividido pelo número de itens na seleção). A escala de classificação é de 1 a 5, com até uma casa decimal. Apenas as pesquisas com uma pergunta com classificação por estrelas estão incluídas nesta métrica.
- Sentimento A porcentagem de pesquisas Positivas (≥ 4), Neutras (3) e Negativas (≤ 2)
- Pesquisas concluídas O número de pesquisas a que a sua empresa respondeu ou deixou sem resposta.



# Gráficos

A seção de Gráficos contém até três gráficos. Ao clicar em qualquer uma das barras na seção de gráficos, o gráfico e a lista de pesquisas serão filtrados.

### Classificações ao longo do tempo



Veja a classificação média no período de tempo selecionado. Apenas as pesquisas com uma pergunta com classificação por estrelas estão incluídas nesta métrica.

Este guia foi útil? Diga para nós: https://bit.ly/rep-guides

### Pesquisas concluídas/respondidas

Veja todas as pesquisas detalhadas em categorias de respondidas e não respondidas durante o período de tempo selecionado.



### NPS ao longo do tempo

Veja a pontuação do NPS no período de tempo selecionado. Apenas as pesquisas com uma pergunta NPS estão incluídas nesta métrica.





### **Resultados das pesquisas**

A seção de Pesquisas apresenta todas as pesquisas concluídas segundo os filtros ou gráficos selecionados. As pesquisas concluídas são mostradas quase em tempo real. Por padrão, todas as pesquisas concluídas são mostradas e ordenadas pela Mais recente primeiro. Cada avaliação contém os seguintes componentes:

Item	Descrição
Survey	O nome da pesquisa respondida.
BDP - Uptown	Nome da localidade à qual está associada a pesquisa.
Q Laura R	O respondente da pesquisa (nome e endereço de e-mail ou número de telefone).
්ත Responded	Status da resposta (se disponível). As opções de status incluem: Lida, Marcada, Respondida, Encaminhada, Compartilhada ou Publicada. Altere o status da resposta enviando uma resposta (automática) ou escolhendo manualmente um status nas reticências ( ••• ) da pesquisa.
10	A classificação NPS escolhida pelo respondente. A classificação NPS apenas se aplica se a pesquisa incluir uma pergunta NPS.
<b>****</b> 4.0	A classificação por estrelas escolhida pelo respondente, seguida da data em que a pesquisa foi enviada. A classificação por estrelas apenas se aplica se a pesquisa incluir uma pergunta de classificação.
Oct 24, 2022 Experience at the dealership was fantastic!	Os comentários do respondente. Os comentários só se aplicam se a pesquisa incluir uma pergunta com comentários.
Perguntas da pesquisa	Outras perguntas e respostas da pesquisa
Comfort / Attractiveness Professionalism Staff	Categorias que descrevem os comentários da avaliação. As categorias são aplicadas automaticamente pelo mecanismo de ciência de dados da plataforma. A aba "Operações" utiliza categorias para ajudar a fornecer mais insights sobre os seus resultados de pesquisa.
Respond to this Survey	Resposta à pesquisa (se respondida), e janela de resposta de avaliação (se não respondida). As respostas são enviadas por e-mail diretamente ao destinatário da pesquisa.



Este guia foi útil? Diga para nós: https://bit.ly/rep-guides

# **Opções para Todas as Pesquisas**

Para acessar opções adicionais, clique nas reticências no canto superior direito do **"Feed de resultados"**, debaixo das tabelas. Qualquer filtro da parte superior atualmente aplicado ao conjunto de dados persistirá em todas as opções de pesquisa.

**Observação:** as operações que demoram para processar grandes quantidades de dados podem ativar uma janela pop-up que permite que você aguarde a operação continuar como um download (é necessário permanecer na mesma tela) ou seja notificado por e-mail com um link para o download (você pode passar para outras telas).

Opção	Descrição		
Fazer download do PDF	Exporte o conjunto de dados atual para um relatório PDF. A Página de Título do relatório inclui o logotipo da sua conta, o nome do relatório (Exportação da pesquisa), e o período e as localidades selecionadas.		
Fazer download do CSV	Exporte o conjunto de dados atual para um formato CSV.		
Programar	Crie um relatório programado para enviar automaticamente um e-mail com o conjunto de dados atual em forma de PDF ou CSV anexado para outros usuários dentro da plataforma (indivíduo ou função), ou para endereços de e-mail fora da conta. Especifique um Nome para o relatório, Frequência, Formato e Mensagem para incluir no corpo do e-mail. Os e- mails incluem um link para baixar o relatório, bem como um link para iniciar o relatório na plataforma, a fim de interagir com os dados e adicionar personalizações (disponível para usuários com credenciais de conta). Você pode editar relatórios programados na aba "Relatórios".		
Encaminhar	Envie o conjunto de dados atual em formato de PDF ou CSV anexado em um e-mail para outros usuários dentro da plataforma (indivíduo ou função) ou para endereços de e-mail fora da conta. Especifique um Assunto e uma Mensagem para incluir no corpo do e-mail. Os e-mails incluem um link para baixar o relatório, bem como um link para iniciar o relatório na plataforma, a fim de interagir com os dados e adicionar personalizações (disponível para usuários com credenciais de conta).		



### Respondendo através da Plataforma

A menos que você esteja publicando a sua resposta em um site de terceiros ou em seu site, as respostas de pesquisas são enviadas diretamente ao respondente por e-mail ou SMS.

**Nota:** se os clientes receberem uma pesquisa através de SMS, também poderão responder a ela por SMS.

Para responder a uma pesquisa:

1. Clique na janela de resposta de pesquisa.

A área de pesquisa expande-se com opções de Introdução e Assinatura. Estas opções incluem iniciar e fechar o texto usando modelos predefinidos que ajudam a diferenciar as suas respostas e permitem que responda com mais eficiência. Passe o cursor sobre o nome da macro para ver uma prévia do texto.



**Nota:** Os modelos disponíveis são geridos a partir da aba "Macros" nas "Configurações de administrador".

- 2. Escolha uma ou mais das opções de resposta, ou insira a sua resposta diretamente na área de resposta. Você pode editar as respostas geradas automaticamente antes de enviar.
- 3. Opcionalmente, marque a caixa "Privado" para manter as respostas de pesquisas offline (não publicadas em widgets no seu site). O respondente ainda assim receberá a sua resposta por e-mail.
- Clique em "Responder". A resposta é enviada por e-mail para o respondente da pesquisa. O status de submissão muda para "Respondida".

Nota: você também pode responder a pesquisas na seção "Detalhes", em "Todas as pesquisas".



# Usando parâmetros de URL personalizados

Exiba metadados no resultado da pesquisa por meio de parâmetros de URL personalizados.

Use parâmetros de URL personalizados em strings de consulta para exibir metadados específicos nos resultados de pesquisas, relatórios e notificações.

Uma string de consulta permite que você passe informações para a plataforma Reputation, acrescentando variáveis e valores no final de seu URL de pesquisa. Essas informações de variáveis e valores aparecem nos resultados de pesquisas individuais, bem como em relatórios e notificações. Você pode anexar uma ou mais variáveis, dependendo das informações que deseja associar aos resultados da sua pesquisa.

### Exemplos de parâmetros personalizados

Os parâmetros personalizados podem ser usados para adicionar dados descritivos e/ou translacionais aos resultados da pesquisa.

- Descritivo: nome, idade, cor do cabelo, nível de rendimentos, etc. do cliente.
- Transacional: número da transação, representante de vendas/serviços que trabalhou com o cliente, tipo de transação, número VIN do carro do cliente, etc.

#### Para adicionar parâmetros de URL personalizados:

 A partir da aba "Pesquisas" > "Todas as pesquisas", clique em "Editar" ao lado da pesquisa à qual deseja aplicar os parâmetros.





- 2. Clique em "Configurações".
- 3. Role para baixo até a seção Variáveis. Insira as informações necessárias:
  - Nome da variável O nome da variável que será utilizada nas integrações ou nos uploads de arquivos. Isso não é visível para o participante da pesquisa.
  - Rótulo da variável O nome da variável exibido em resultados de pesquisa, relatórios e notificações.
  - **Tipo** O tipo da variável. As opções incluem: data ou texto.
  - PII Marque esta caixa se os dados devem ser tratados como Informação Pessoal Identificável. As PII são ocultadas por asteriscos dependendo das role permissions (permissões da função) para acessar as PII.
  - Nível de filtro Determine onde as variáveis são exibidas. As opções incluem: Primário (exibido na parte superior das páginas da Pesquisa), Secundário (exibido nas personalizações de relatório), Nenhum.

	No items
,	Cancel 🗸

Nota: as variáveis diferenciam maiúsculas de minúsculas.

- 4. Clique no ícone "+" quando tiver terminado.
- 5. Clique em "Salvar".
- 6. Clique em Save (Salvar) em sua pesquisa.
- 7. Clique em "Criar link de pesquisa".

Create Survey Link							
-	۲	(j)	C.	乙	ලි Save		

8. Escolha Corporativo ou Local. Caso você escolha Local, selecione o local no menu suspenso.



9. Clique em "Copiar para a área de transferência".



- **10.** Em um editor de texto (ou seja, Microsoft Word, TextEdit, etc.), cole o URL da pesquisa.
- 11. Adicione o seu parâmetro ao URL no seguinte formato:

"&property-value-" + <>=value (por exemplo: &property-valuerequestsource=sms)



12. Adicione o URL da pesquisa anexado a um modelo de solicitação na plataforma ou em qualquer lugar em que escolha solicitar feedback dos seus clientes.

Os metadados são exibidos em **"Resultados das pesquisas" > "Detalhes"** e em **notificações** que incluem metadados.



# Criando um Widget de Pesquisas

Quando as pesquisas resultam em um aumento dos sentimentos positivos, considere criar um widget de pesquisas para aumentar a visibilidade das classificações diretamente no seu site. Publicar classificações dinâmicas e com base em certos critérios no seu site permite que os potenciais clientes saibam o que os outros clientes estão falando sobre o seu negócio.

Atenção! É necessário ter privilégios de administrador na sua conta para adicionar ou modificar widgets. Se precisar de ajuda, entre em contato com seu Gerente de Sucesso do Cliente ou com a Equipe de Suporte da Reputation.

Escolha entre os seguintes tipos de widgets de pesquisa:

- Pontuação NPS Reputation
- Resumo de pesquisa Reputation
- Pesquisas Reputation 3.0
- Pesquisas Reputation 3.0 integradas
- Botão de Feedback das Pesquisas Reputation 3.0
- Pesquisas Reputation com Subclassificações

#### Para criar um widget de pesquisa:

- 1. A partir do canto superior direito da plataforma, clique em "Configurações".
- 2. No navegador à esquerda, clique em Widgets.
- 3. Clique em "Adicionar widget".
- 4. No menu suspenso "Tipo", clique em "Pesquisas Reputation 3.0" (resumo de classificação) ou em "Avaliações Reputation".

Ajustes de configuração adicionais serão exibidos. Conforme você define as configurações, uma janela de pré-visualização mostra automaticamente a aparência das suas configurações.

- 5. Configure os ajustes de widget:
  - **Nome** O nome do widget (O nome não será visível para os clientes).
  - Nível Acesse avaliações de todas as localidades (clique em "Inquilino"), ou clique em "Localidade" para selecionar localidades individuais a partir das quais retirar avaliações. As localidades individuais são úteis se você estiver criando widgets separados para o site de cada localidade. Entre em contato com o seu Gerente de Sucesso do Cliente se precisar de assistência para criar widgets de localidades em massa.



- Modelos de pesquisas Selecione a caixa de seleção ao lado de cada modelo de pesquisa de onde retirar submissões. Não serão apresentados resultados enquanto você não especificar um "Número mínimo de pesquisas".
- Número mínimo de pesquisas Se você tiver mais do que um modelo de pesquisa selecionado, especifique o número mínimo de modelos de pesquisa a utilizar no conjunto de respostas.
- Limite de data final Inclui a submissão de pesquisas após um determinado período de tempo.
- Largura A largura do widget em pixels. Não editável via U/I com widgets com SEO ativado.
- Altura A altura do widget em pixels. Não editável via U/I com widgets com SEO ativado.
- Cor de fundo Configure a cor de fundo do widget. A cor predefinida é branco. Não editável via U/I com widgets com SEO ativado.
- Cor do texto Configure a cor da fonte para o texto dos comentários. A cor predefinida é preto.
- Avançado SEO Ativado Deixe esta caixa de seleção livre para gerar o código do widget para um iframe. Um iframe é o tipo de widget mais fácil de implementar e manter. Selecionar esta caixa de verificação vai gerar um link em vez de um código. O link envia todo o código HTML da stream da avaliação para o seu site, utilizando uma planilha com estilo padrão que o seu navegador pode substituir para gerenciar a altura, o comprimento, a cor de fundo, os filtros\*, etc. Este método de implementação pode exigir uma colaboração com a equipe de Produto juntamente com o Gerente de Sucesso do Cliente.

**Nota:** se você quiser criar um widget com várias localidades ao nível do inquilino, ou se quiser filtrar os resultados do widget por outra propriedade personalizada (marca, mercado, etc.), pode fazê-lo utilizando um widget com SEO ativado. Adicione os seguintes parâmetros ao URL resultante:

#### &filterName=location&filterValues=001XXX,002XXX ou

#### &filterName=brand&filterValues=abc.

Os parâmetros são sensíveis a maiúsculas e minúsculas, e devem ser inseridos exatamente como indicado na aba **"Filtros"** da página de administração de conta. Os espaços em um URL são substituídos por %20.

6. Clique em "Salvar".

Se você estiver usando código em um iframe, copie o código gerado e o envie ao seu webmaster para inserir no HTML do seu site. Se estiver usando a opção com SEO ativado, faça o curl do URL e busque os resultados diretamente.

Uma vez instalado no seu site, o widget atualiza de forma dinâmica as últimas avaliações que cumpriram os seus critérios.



# Serviços Pagos Premium

# Coloque os especialistas da nossa plataforma de Serviços pagos premium para trabalhar para você.

Nós nos esforçamos para tornar nossa plataforma mais intuitiva e eficiente, pois entendemos que seu tempo é valioso; os recursos e a largura de banda podem ser limitados. A Reputation tem um time exclusivo de especialistas que estão prontos para ajudar você a gerenciar seus anúncios; otimizar seu SEO; e postar, publicar, e organizar suas postagens em redes sociais — além de gerenciarem suas respostas de avaliações. Podemos garantir uma excelente experiência do cliente por meio deste conjunto de serviços com valor agregado que são impulsionados por nossa plataforma e nossos produtos. Estes especialistas ajudarão você a:

- Ir além da **Precisão** (anúncios de empresa gerenciados)
- Maximizar a Atração de seus perfis de empresa (serviços gerenciados para o Google)
- Cultivar o Poder das redes sociais (redes sociais gerenciadas)
- A marca que se Importa mais, Vence (respostas de avaliações gerenciadas)



**Nota:** embora os nossos Serviços Pagos Premium cubram muitas soluções dentro da plataforma Reputation, eles não funcionam em Pesquisas. Entre em contato com seu Gerente de Conta para colaborar com a nossa equipe de Estratégia CX em pesquisas personalizadas.

# **Recursos adicionais**

Consulte nosso conjunto completo de guias do usuário para aprender mais sobre a plataforma Reputation.

- Ações
- Administrador
- Brand Social
- Anúncios de empresa
- Painéis
- Experiência
- Caixa de entrada
- Aplicativo de celular
- Páginas e localizadores

- Conectar-se com um representante
- Relatórios
- Solicitação
- Avaliações
- Escuta social
- Social Suite
- Pesquisas
- Widgets

