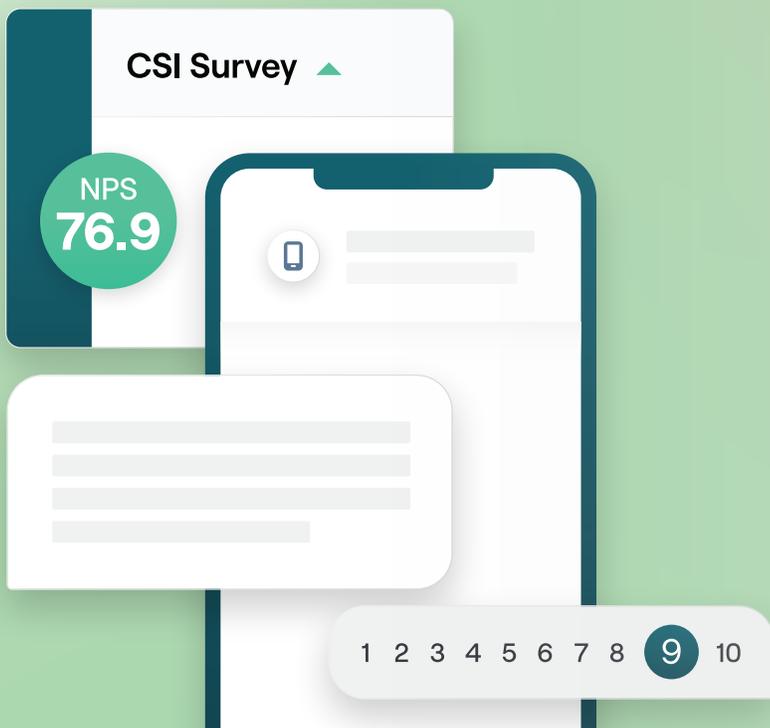


Inquéritos



Índice

I.	Visão geral dos inquéritos.....	2
	a. Estruturar um inquérito	
	b. Tipos de inquéritos	
	c. Impulsionador de Avaliações	
	d. Resultados dos inquéritos	
II.	Lista de verificação do inquérito.....	5
III.	Criar um inquérito.....	7
	a. Novo inquérito	
	b. Visibilidade condicional e caminho de inquérito	
	c. Tipos de perguntas	
	d. Página de agradecimento	
	e. Sites de avaliação	
IV.	Inquéritos simples.....	19
V.	Inquéritos de conversa.....	20
VI.	Ver resultados de inquérito.....	25
	a. Resultados	
	b. Feed de resultados	
	c. Gestor de resultados	
VII.	Cálculos de classificação NPS.....	29
VIII.	Utilizar classificações personalizadas.....	30
IX.	Impulsionador de Avaliações.....	33
	a. Experiência de inquérito	
	b. Faça todo o feedback valer a pena	
	c. Começar a utilizar o Impulsionador de Avaliações	
X.	Responder a Inquéritos.....	36
	a. Gráficos	
	b. Resultados dos inquéritos	
	c. Responder através da plataforma	
XI.	Utilizar parâmetros URL personalizados.....	42
	a. Exemplos de parâmetros personalizados	
XII.	Criar um widget de inquéritos.....	45
XIII.	Serviços pagos premium.....	47
XIV.	Recursos adicionais.....	48

Visão geral dos inquéritos

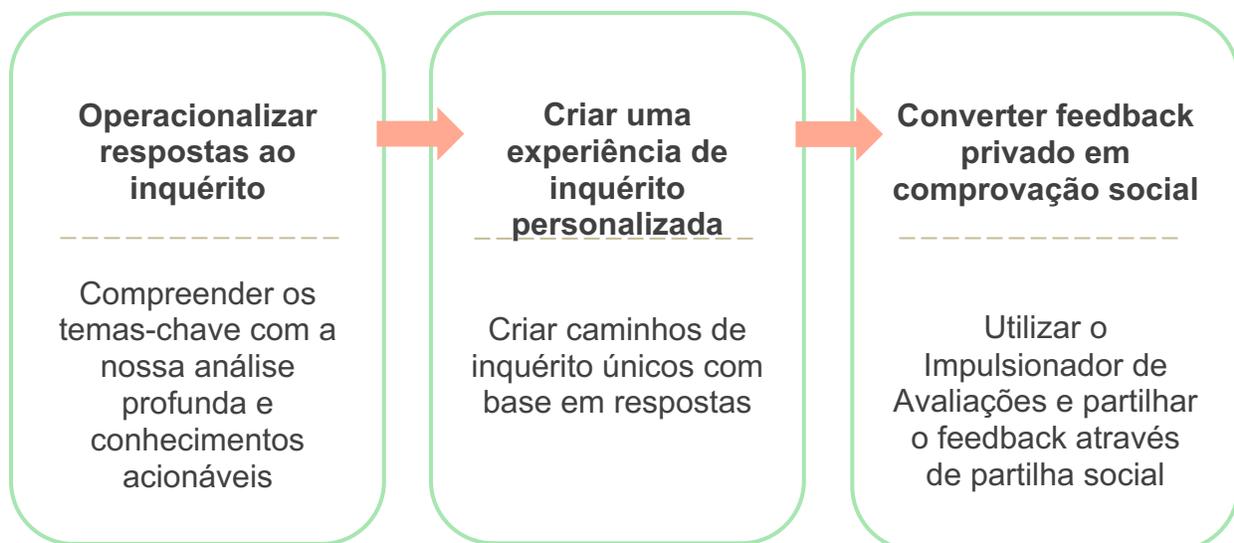
Dar aos locais o feedback e os conhecimentos precisos de que necessitam para atrair, satisfazer e reter clientes.

Existem várias ferramentas valiosas a considerar pelas marcas quando procuram melhorar o seu produto comercial, serviço e experiência global do cliente (CX). A realização de inquéritos aos clientes é uma ótima forma de medir o impacto dos seus esforços CX e determinar se está a satisfazer as expectativas dos clientes.

O separador Inquéritos dentro da plataforma Reputation permite-lhe construir e enviar inquéritos personalizados aos clientes para avaliar o desempenho e descobrir problemas de serviço ocultos antes que as más avaliações afetem as suas classificações. Com Inquéritos, pode:

Reunir feedback mais rapidamente

Fornecer inquéritos através dos canais preferidos dos clientes



Estruturar um inquérito

Configure rápida e facilmente o estilo, páginas e perguntas para criar um inquérito personalizado e gerar altas taxas de resposta através de correio eletrónico, SMS ou em quiosques baseados em localização. Também pode especificar o caminho, a visibilidade condicional e os saltos de página; configurar fórmulas de pontuação personalizadas, e especificar que perguntas usar para a classificação geral, NPS e comentários.

Inquéritos simples

Fluxos de inquérito simples utilizam os modelos de pedido padrão para designs "Estrela" ou "Smiley". Estes modelos não permitem qualquer personalização do inquérito e são estruturados para pedidos de feedback fáceis e prontos para uso (direto) com pedido de avaliação com seguimento (terceiros).

Inquéritos conversacionais

Os inquéritos conversacionais são concebidos para uma interação rápida através de mensagens de texto SMS para obter uma visão no momento. A oportunidade é fundamental para evitar que as experiências negativas fiquem fora de controlo.

Crie novos inquéritos de conversação na separador **Todos os inquéritos**. O criador de inquéritos permite especificar as perguntas, o caminho e a visibilidade condicional. Quando estiver preparado, pode testar o fluxo do inquérito no seu próprio dispositivo móvel.

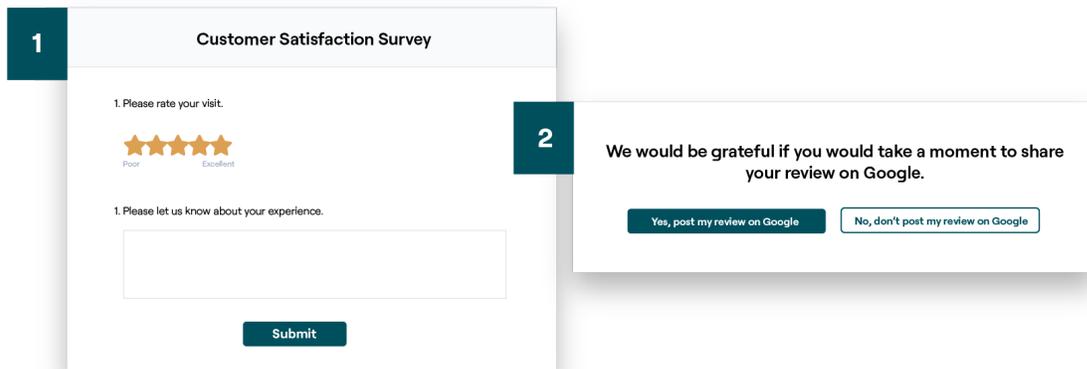
Nota: embora os inquéritos conversacionais ofereçam menos tipos de perguntas devido às limitações técnicas das mensagens de texto, têm tipicamente taxas abertas mais elevadas do que as dos inquéritos simples.

Inquéritos de quiosque

Os inquéritos de quiosque recolhem o feedback dos clientes instantaneamente através de um inquérito baseado na Internet num tablet no ponto de interação presencial. Exemplos destes inquéritos incluem após uma consulta médica enquanto ainda no consultório e num restaurante após o pagamento da refeição.

Impulsionador de Avaliações

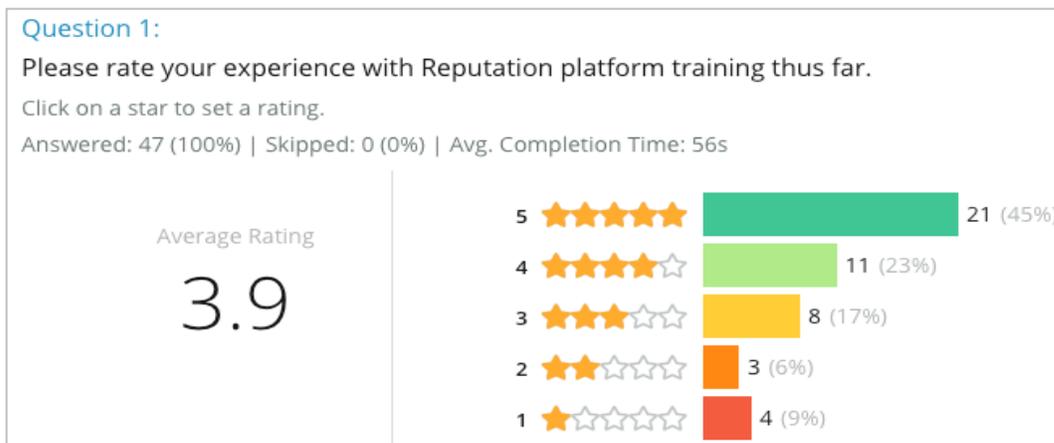
O Impulsionador de Avaliações ajuda-o a ser escolhido à escala, convertendo o feedback de inquéritos privados em comentários públicos em sites como o Google. Tire partido das integrações de API para aumentar as respostas às avaliações e aos inquéritos, sem perder nenhum feedback. Se um cliente optar por não publicar o seu feedback como uma avaliação, o seu 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.



Resultados dos inquéritos

Receba métricas instantâneas e dados acionáveis através de várias áreas da plataforma. Saberá imediatamente onde estão os seus pontos fortes e que áreas precisam de atenção.

Pode ainda empoderar a sua equipa para responder rápida e adequadamente às preocupações e às reclamações, demonstrando o seu compromisso em melhorar a sua experiência.

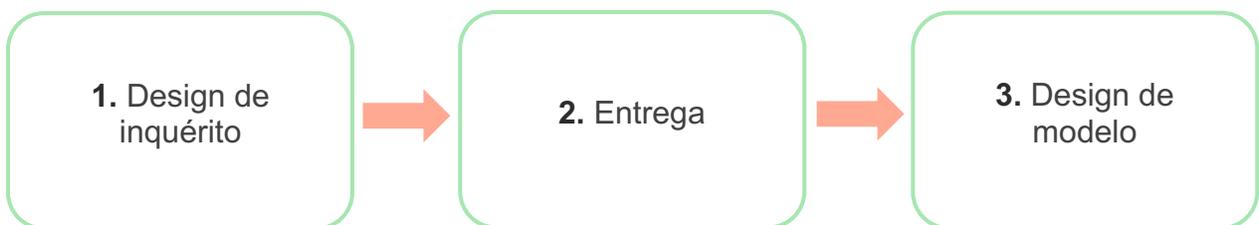


Lista de verificação do inquérito

Preencha a seguinte lista de verificação para implementar o seu primeiro inquérito com sucesso!

Configuração do inquérito

O processo de configuração do inquérito consiste nos seguintes passos principais:



1. Design de inquérito

Crie facilmente os seus inquéritos com estilos, páginas e perguntas personalizadas dentro do construtor de inquéritos em plataforma. Também pode especificar o caminho e a visibilidade, configurar a pontuação personalizada, e especificar as perguntas a usar para a classificação geral, NPS e comentários. Embora a equipa da Reputation possa ajudá-lo neste processo, o criador de inquéritos disponibiliza as ferramentas de que precisa para realizar grande parte do seu projeto!

2. Entrega

Antes de considerar a estrutura do inquérito, tem de decidir como os seus clientes terão acesso ao mesmo.

Enviar inquéritos automatizados via e-mail ou SMS através da plataforma Reputation utilizando um modelo de pedido. Esta opção preferencial é benéfica para racionalizar todo o processo de inquérito porque todos os dados residem dentro de um sistema.

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

Se já dispõe de uma infraestrutura de e-mail ou SMS de clientes totalmente gerida, considere o envio de inquéritos a partir do Facebook, do seu website, e-mail, etc., obtendo uma ligação direta para o inquérito a exibir dentro do mesmo. Contacte o seu Gestor de Sucesso do Cliente para obter assistência com as configurações necessárias.

3. Modelo de pedido

Se optar por enviar inquéritos por e-mail/SMS na plataforma, a equipa da Reputation pode ajudá-lo a configurar o modelo de pedido. Algumas considerações importantes para o modelo incluem:

Item	Descrição
Tipo	O convite para o inquérito 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.
Destinatários	Configure uma integração automatizada com o seu CRM ou sistema externo utilizando o Rep Connect, que utiliza dados em tempo real via API ou dados transacionais via CSV sobre SFTP. Em alternativa, faça a compilação de uma lista de destinatários e envie pedidos de inquérito através do pedido rápido ou do carregador em grupo da plataforma. Para informações adicionais, consulte o nosso Portal de Apoio.
Segmentação	Determinar se o modelo se aplica ao inquilino (todos os locais) ou ao nível do local (único por local).
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	Compor a introdução, aplicar variáveis personalizadas para personalizar o e-mail, e determinar se se deve utilizar uma pergunta inicial de inquérito na mensagem para iniciar um fluxo positivo/negativo.

Nota: os modelos de pedido requerem o e-mail do inquirido e perguntas de nome no inquérito (podem ser ocultados). Estas perguntas passam informações de identificação necessárias para a entrega e para as respostas.

Estruturar um inquérito

Os inquéritos devem ser concisos e devem considerar o seu objetivo. Se tiver vários objetivos, considere criar vários inquéritos.

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

- Especifique o caminho, visibilidade condicional e saltos de página para a melhor experiência de utilizador para os seus clientes
- Escolha que perguntas serão utilizadas para a classificação geral, NPS e comentários
- Configurar classificação personalizada

Novo inquérito

Pode escolher criar a partir de um modelo de inquérito previamente criado (Normal, Conversacional, Quiosque) ou criar um inquérito de raiz. Um novo inquérito em branco inclui uma página de boas-vindas (personalizável), uma página (que contém pelo menos uma pergunta) e uma página de agradecimento (personalizável).

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

Segue-se um exemplo de fluxo de inquérito:

1. Página de boas-vindas

Customer Feedback Survey

We want to hear about your experience!

Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.

Next

2. Página de perguntas

Customer Feedback Survey

1. Please rate your overall satisfaction with your visit.
Click on a star to set a rating.

Poor Excellent

2. Setting up my appointment was easy.
Select one.

3. Página de pedido de avaliações

Customer Feedback Survey

We would be grateful if you would take a moment to share your review on Google.

Yes, post my review on Google

No, don't post my review on Google

4. Página de agradecimento

Customer Feedback Survey

Thanks for the word!
Let the world know.

Facebook

DocSpot

Para criar um novo inquérito:

1. A partir da plataforma, passe sobre **Inquéritos** e depois clique em **Todos os Inquéritos**.
2. Clique em **Criar um Inquérito**.

STATE: All | CITY: All | LOCATION: All | ZONE: All

BRAND: All | DATE RANGE: Last year

Hide Filters | Reset Filters

All Surveys (44)

Sort By: Recent First

Create a Survey

3. No separador **Regular**, clique em **Inquérito em Branco** e depois **Criar**.

Nota: também pode optar por começar a partir de um modelo de inquérito pré-construído ou construir um Inquérito Conversacional ou um Inquérito de Quiosque a partir do zero.

4. Edite o seguinte, clicando nos ícones destacados na imagem abaixo:
 - a) Título do inquérito: clique no ícone do lápis para rotular o inquérito
 - b) Esquema de cores: clique no menu de seleção para alterar o esquema de cores do inquérito
 - c) Propriedades: clique no ícone da engrenagem para alterar as definições do inquérito, incluindo indicadores de Qualidade do Inquérito, Locais, validade do PII, Anonimato e mais.

Untitled | Design | Regular | Last saved 10/20/22 2:21 PM

Survey | Welcome Page | Scores | Review | Request

Reporting Settings | Translations | JSON Editor

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

Rating

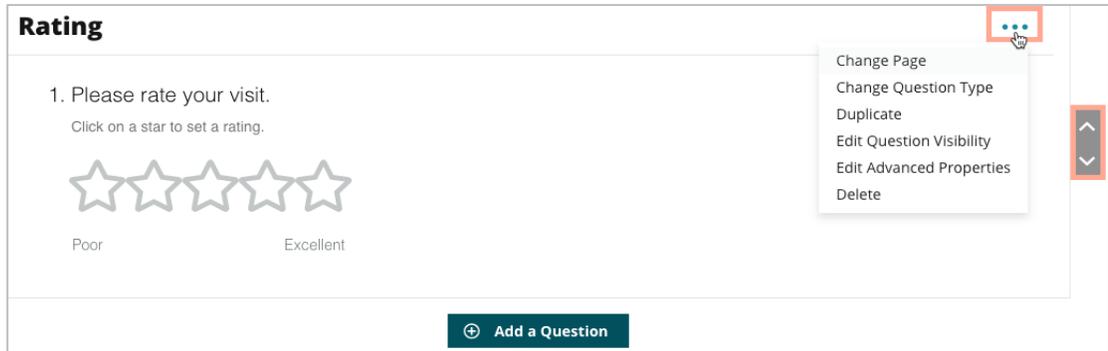
1. Please rate your visit.
Click on a star to set a rating.

★ ★ ★ ★ ★

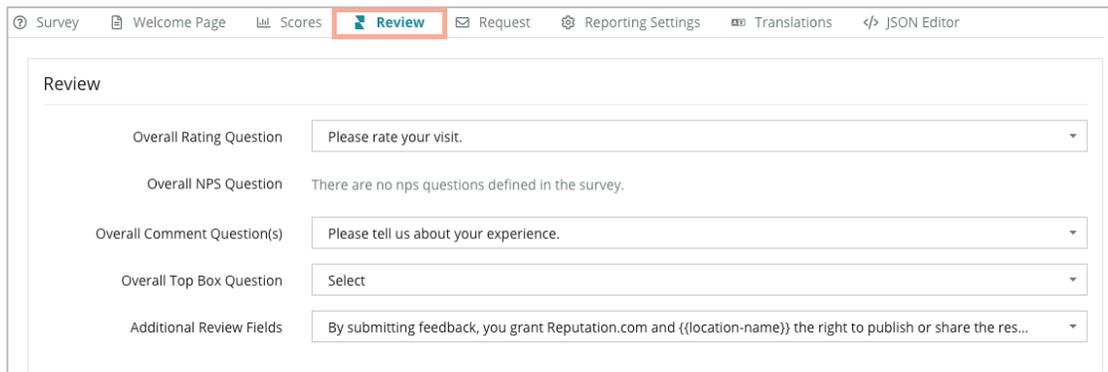
Poor | Excellent

Add a Question

6. Edite propriedades das perguntas. (Passe o cursor sobre a pergunta e clicar). Consulte a página 11 para **caminho** e **visibilidade**.
7. Edite cada pergunta conforme necessário e como se mostra na imagem abaixo:
 - a. Clique nas reticências para mudar o tipo de pergunta ou 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.



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



9. Clique no ícone olho para **pré-visualizar** o inquérito e as alterações que realizou.

Visibilidade condicional e caminho de inquérito

A visibilidade condicional e o caminho do inquérito dão-lhe muita flexibilidade para criar experiências de inquéritos com base em condições. Pode aplicar a visibilidade e o caminho a questões individuais no inquérito ou ao nível da página.

Por defeito, as perguntas e páginas do inquérito são exibidas pela ordem em que são listadas. O caminho permite-lhe saltar para outras secções do inquérito. Depois de um salto, o inquérito continua pela ordem listada, exceto se for aplicada visibilidade condicional ou outro caminho ao ponto de chegada.

Propriedade	Descrição	Exemplo
Caminho	<p>Determine para onde ir no inquérito com base na resposta. Isto redireciona os inquiridos para uma página diferente, em vez de para uma pergunta específica, dependendo das suas respostas.</p> <p>Nota: com Caminho, pode gerir quantas respostas certas recebe. Por exemplo, se quiser que os seus dados se concentrem nos comentários negativos, estabeleça uma regra de caminho para enviar um número ou percentagem de pessoas que deram uma avaliação positiva para a página de Agradecimento.</p>	<p>Se a resposta for ___, enviar <u>[número/percentagem]</u> de inquiridos para a ___ questão ___.</p>
Visibilidade condicionada	<p>Determinar se mostrar/ocultar a questão com base em condições (variáveis de script).</p> <p>Também pode definir a visibilidade com base na preferência estática. "Oculto" é frequentemente utilizado para passar dados ocultos dos inquiridos para os resultados, tais como nome e e-mail.</p>	<p>Oculte esta questão se os valores para a questão ___ > ___, OU questão ___ < ___.</p>

Como aplicar o caminho

1. Clique na questão à qual deseja aplicar o caminho.
2. Clique na caixa de seleção para saltar condicionalmente para uma página ou pergunta com base num 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 orientar um número ou percentagem de pessoas para a próxima pergunta ou página.

Please rate your visit.

Insert Variable ▾

Click on a star to set a rating.

If answer is

to

send

of respondents to

1

5

100

Than... ▾

Than... ▾

×

+ Add Percentage Rule

+ Add Path

Than... ▾

Thanks for the word! ▾

Review Sites

4. Clique em **Concluído**.



Este guia foi útil? Diga-nos como: <https://bit.ly/rep-guides>

© 2022 Reputation, Inc. | 12

Como aplicar a visibilidade condicional

1. Clique na elipse para a questão à qual deseja aplicar a visibilidade condicional.
2. Clique em **Editar Visibilidade da Questão**.
3. Escolha entre as seguintes opções: Mostrado, Escondido, Escondido Condicionalmente e Mostrado Condicionalmente.

4. Aplique filtros (ou condições) para mostrar ou ocultar a próxima pergunta se o cliente responder de uma certa forma.
 - a. Ao definir a visibilidade para "Escondido Condicionalmente" ou "Mostrado Condicionalmente", 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 as variantes e os valores de scripting" para localizar a variante que pretende usar.	Os operadores definem a notação lógica a utilizar, tal como > < <= OU E NÃO CONTÉM. Coloque os strings entre aspas.	O valor refere-se ao input para a variável selecionada.

- b. Introduza o código no separador **Avançado** ou utilize o construtor de conjunto de filtro no separador **Basic**.

5. Clique em **Concluído**. O módulo da pergunta mostrará quando a Visibilidade Condicional for aplicada.

A técnica de caminho mais comum é iniciar um fluxo geral positivo ou negativo a partir do modelo personalizado de pedido. Pode incorporar a pergunta inicial de caminho diretamente no pedido por e-mail ou adicionar a pergunta inicial de caminho no inquérito.

De qualquer modo, recomendamos que use os tipos de perguntas de Avaliação por estrelas ou NPS, se o seu objetivo é invocar um fluxo positivo/negativo.

Nota: clique nas reticências no topo da página para **Editar Salto de Página** ou **Editar Visibilidade de Página** a inquiridos diretos de página a página.

Para aplicar o caminho ao nível de página, nenhuma pergunta

Tipos de perguntas

Podemos estruturar inquéritos com os seguintes tipos de perguntas:

Tipo	Exemplo
<p>NPS</p>	<p>1. Based on your experience; how likely are you to recommend our dealership to a friend, family member, or colleague?</p> <p>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Not Likely Very Likely</p>
<p>Classificação</p>	<p>Please rate your visit.</p> <p>Click on a star to set a rating.</p> <p></p> <p>Poor Excellent</p>
<p>Selecionar um</p>	<p>Which of the following do you prefer?</p> <p>Select one.</p> <p><input type="radio"/> Quality</p> <p><input type="radio"/> Value</p> <p><input type="radio"/> Selection</p>
<p>Selecionar muitos</p>	<p>Which of the following do you prefer?</p> <p>Select one or more.</p> <p><input type="checkbox"/> Quality</p> <p><input type="checkbox"/> Value</p> <p><input type="checkbox"/> Selection</p>
<p>Data</p>	<p>When did you attend our facility?</p> <p>mm/dd/yyyy  </p>
<p>Menu de seleção</p>	<p>Which of the following do you prefer?</p> <p>Select one.</p> <p><input type="text" value="Select"/></p>

Tipo	Exemplo																								
<p>Selecionar uma grelha</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Please state your opinion on the scale below.</p> <p>One response required per row.</p> <table style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 10%;">Poor</th> <th style="width: 10%;">Fair</th> <th style="width: 10%;">Good</th> <th style="width: 10%;">Excellent</th> <th style="width: 10%;">N/A</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Quality</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Value</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Selection</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </tbody> </table> </div>		Poor	Fair	Good	Excellent	N/A	Quality	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Value	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Selection	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Poor	Fair	Good	Excellent	N/A																				
Quality	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																				
Value	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																				
Selection	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																				
<p>Selecionar muitas grelhas</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Please state your opinion on the scale below.</p> <p>Select one or more per row.</p> <table style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 15%;">Breakfast</th> <th style="width: 15%;">Lunch</th> <th style="width: 15%;">Dinner</th> <th style="width: 15%;">Snack</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Apple</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Banana</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Orange</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table> </div>		Breakfast	Lunch	Dinner	Snack	Apple	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Banana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Orange	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Breakfast	Lunch	Dinner	Snack																					
Apple	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
Banana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
Orange	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
<p>Comentário</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Please tell us about your experience.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 60px;"> <p>Type your comments here...</p> </div> </div>																								
<p>Termos de Serviço</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p><input type="checkbox"/> By submitting feedback, you grant Reputation.com and {{location-name}} the right to publish or share the response with others.</p> </div>																								
<p>Cabeçalho</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 20px; text-align: center;"> <p>We want to hear about your experience!</p> <p>Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.</p> </div>																								

Tipo	Exemplo
Imagem	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; border-bottom: 1px dashed #ccc; margin-bottom: 5px;"> Url Upload </div> <div style="text-align: center; padding: 10px;"> Drop file to attach, or browse <small>Accepted formats: jpeg, jpg, gif, png</small> </div> </div>
Etiqueta	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Customer Service</p> <p>Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.</p> </div>
HTML	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; text-align: center;"> <p><h3 class="text-center">Custom HTML</h3></p> </div>
Carregamento de ficheiro	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="width: 20%;"> <input type="checkbox"/> Required <input checked="" type="checkbox"/> Validate answer <input type="checkbox"/> PII Field </div> <div style="width: 60%;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Upload a file Insert Variable ▾ </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Enter optional subtext </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;">File U... ▾</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;">Any File Type ▾</div> </div> </div> </div> </div>
E-mail do inquirido*	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>What is your email? *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> Type your email here... </div> </div>
Nome do inquirido*	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>What is your name? *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> Type your name here... </div> </div>
Telefone do inquirido*	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>What is your phone number? *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px; display: flex; align-items: center;"> +1 <input style="border: 1px solid #ccc; flex-grow: 1;" type="text" value="Type your phone here..."/> </div> </div>
Anonimidade do inquirido	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; text-align: center;"> <input type="checkbox"/> Submit my response anonymously </div>

Nota: *estas perguntas estão geralmente "Ocultas" (Visibilidade condicional = Oculto) para passar dados escondidos de quem responde para os resultados.

Página de agradecimento

Inclua uma mensagem para agradecer a quem respondeu e chegou ao fim do inquérito. Por predefinição, os novos inquéritos incluem um cabeçalho e uma secção 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:

- **Plataforma Selecciona Fontes:** assinala a caixa Seleção Automática de Fonte para permitir à plataforma escolher os sites de avaliação a incluir. Assinala a caixa junto a sites específicos para excluir da seleção automática da fonte.

Review Sites ...

Select the sources to exclude from automatic source selection.

Automatic Source Selection [Check all](#) [Uncheck all](#)

<input type="checkbox"/> Glassdoor	<input type="checkbox"/> Google	<input type="checkbox"/> MD.com
<input type="checkbox"/> DocSpot	<input type="checkbox"/> BBB	<input type="checkbox"/> ZocDoc
<input type="checkbox"/> Indeed	<input type="checkbox"/> G2	<input type="checkbox"/> HealthGrades
<input type="checkbox"/> Facebook	<input type="checkbox"/> RateMDs	

✓ Done

- **Fontes Específicas Seleccionadas:** desmarque a caixa Seleção Automática de Fonte para seleccionar a(s) fonte(s) que pode(m) aparecer na página de Agradecimento. Assinala a caixa junto a sites específicos a incluir.

Review Sites ...

Select the sources that can show.

Automatic Source Selection [Check all](#) [Uncheck all](#)

<input type="checkbox"/> Glassdoor	<input type="checkbox"/> Google	<input type="checkbox"/> MD.com
<input type="checkbox"/> DocSpot	<input type="checkbox"/> BBB	<input type="checkbox"/> ZocDoc
<input type="checkbox"/> Indeed	<input type="checkbox"/> G2	<input type="checkbox"/> HealthGrades
<input type="checkbox"/> Facebook	<input type="checkbox"/> RateMDs	

✓ Done

Inquéritos simples

Inquéritos simples são modelos de pedido de avaliação que também pedem feedback direto.

Para solicitar feedback com inquéritos simples dos clientes, clique em **Pedidos** no menu de navegação esquerdo e depois clique em **Pedidos em grupo**. Escolha entre os modelos de pedido padrão disponíveis para personalizar o inquérito simples de acordo com as suas necessidades.

A certa altura, não era invulgar as empresas praticarem a regulação de avaliações, ou seja, pedir aos clientes com experiências positivas que deixassem avaliações públicas. Contudo, este é um método altamente controverso, uma vez que é inerentemente enganador apresentar online classificações inflacionadas e compensar as revisões negativas enterrando-as com as positivas.

Como tal, a plataforma Reputation já não suporta a regulação de avaliações.

No fim do fluxo do inquérito simples (independentemente do modelo escolhido), são apresentadas ao cliente opções para copiar o inquérito para uma avaliação indireta para publicidade. Pode escolher quais as opções de sites de avaliação que estão disponíveis dentro das definições de pedido.

Un-check sites below to exclude those sites from requests.

<input checked="" type="checkbox"/> DocSpot	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook	<input type="checkbox"/> Glassdoor
<input checked="" type="checkbox"/> Google	<input checked="" type="checkbox"/> LinkedIn	<input type="checkbox"/> Survey

Os clientes que escolham o Google como opção do pedido não precisam de copiar/colar o seu feedback no formulário. Ao invés disso, a avaliação e os comentários são automaticamente capturados do inquérito e preenchidos na caixa de avaliação do Google, que é colocada diretamente no Google a partir da plataforma Reputation. Enviar a informação da nossa plataforma (em vez de enviar a avaliação pelo sistema do Google) melhora a capacidade de atribuir avaliações aos pedidos. É também um passo a menos para o avaliador, o que melhora a conversão.

Nota: opcionalmente, pode publicar avaliações geradas a partir de pedidos de inquérito simples na sua página de distribuição **My Reputation**. Vá a **Definições de Administrador** e clique em **Distribuição**.

Inquéritos conversacionais

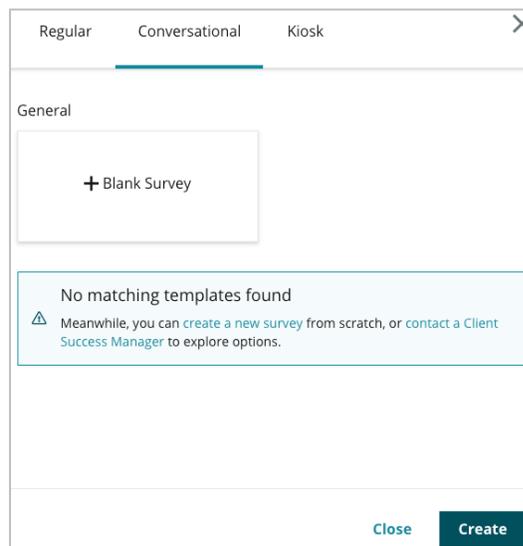
Recolha grandes volumes de feedback rápido e curto com inquéritos via SMS.

O criador de inquéritos permite-lhe especificar as perguntas que compõem o inquérito. Também pode especificar o caminho e a visibilidade condicional. Quando estiver pronto, pode testar o fluxo do inquérito no seu próprio dispositivo móvel.

Nota: consulte a página 12 para mais dicas sobre estratégia de inquérito e descrição dos tipos de perguntas durante a criação de um inquérito.

Para criar um inquérito conversacional:

1. A partir da plataforma, clique em **Inquéritos > Todos os Inquéritos**.
2. Clique em **Criar um Inquérito**.
3. No separador **Conversação**, clique em **Inquérito em Branco > Criar**.



Nota: também pode optar por começar a partir de um modelo pré-construído, se disponível.

4. Defina o nome do inquérito (por exemplo, "As suas iniciais - Conversacional").

5. Clique dentro da pergunta de Avaliação para mostrar as propriedades.

6. Adicione respostas opcionais para classificações positivas, neutras e negativas. Estas respostas serão condicionalmente anexadas ao elemento seguinte no inquérito:
- **Positiva:** Ficamos felizes por ter tido uma boa experiência!
 - **Neutra:** Lamentamos que a sua experiência não tenha sido excepcional.
 - **Negativa:** Estamos desiludidos por saber que a sua experiência não foi positiva.
7. Clique em **Concluído** para fechar as propriedades da pergunta.
8. Abaixo da pergunta de avaliação, clique em **Adicionar uma Questão > Comentário**.
9. Clique no interior da pergunta Comentário para expandir as propriedades.

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

Nota: mostraremos esta pergunta imediatamente após a resposta da avaliação do cliente. Se quiser mostrar diferentes perguntas de comentário com base no valor da avaliação dada, tente clicar na elipse e experimentar a visibilidade condicional.

11. Clique em **Concluído** para fechar as propriedades da pergunta.

12. Clique dentro da pergunta do título para mudar o texto para: "Agradecemos o seu feedback".

Heading

We want to hear about your experience! Insert Variable ▾

Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.

✓ Done

13. Clique em **Adicionar uma Questão > Sites de avaliação**.
14. Clique na pergunta de Sites de avaliação. Desmarque a caixa de seleção automática da fonte e selecione Google e outro site de avaliação. Clique em Concluído quando terminar.

Review Sites

Automatic Source Selection

Select the sources that can show.

[Check all](#) [Uncheck all](#)

<input type="checkbox"/> Glassdoor	<input checked="" type="checkbox"/> Google	<input type="checkbox"/> MD.com
<input type="checkbox"/> DocSpot	<input type="checkbox"/> BBB	<input checked="" type="checkbox"/> ZocDoc
<input type="checkbox"/> Indeed	<input type="checkbox"/> G2	<input type="checkbox"/> HealthGrades
<input type="checkbox"/> Facebook	<input type="checkbox"/> RateMDs	

✓ Done

15. No topo do criador de inquéritos, clique em **Definições**.



16. Coloque o Estado do Inquérito em **Ativo**.

Default Locale ⓘ English (United States)

Survey Experience Type

Template K

Survey Status ⓘ

Active In Testing Design

The survey is live and results will be saved. Questions and options cannot be removed. Autosaving is disabled.

17. Clique em **Guardar**.

18. Clique em **Pedido** no topo do criador de inquéritos. A partir do menu de seleção, selecione o(s) modelo(s) de pedido que será(ão) utilizado(s) para enviar este inquérito. Isto permite que o seu inquérito de conversação seja selecionável ao enviar pedidos.

19. No separador Pedidos (no menu principal de navegação do lado esquerdo), clique em **Pedido Rápido**.

Nota: também pode enviar pedidos de Inquérito Conversacional em grupo. Consultar a página 19 para saber mais sobre como enviar pedidos em grupo.

20. Clique no separador **Inquérito Conversacional**.
 21. Na caixa Localização, escreva o local que pretende utilizar para o pedido (por exemplo, "BDP - Uptown").
 22. Insira o seu nome e número de telefone.

23. No menu de seleção do modelo, escolha o modelo concebido para os Inquéritos Conversacionais.

Nota: não existem modelos de sistema para o Inquérito Conversacional, pelo que não será necessário criar nenhum para a sua conta.

24. No modelo de inquérito, escolha o inquérito que acabou de criar.

Survey Template:
Select ▾

[Hide advanced options](#)

Dynamic Fields:
 Custom Variables ▾

* recipient-name:

Standard Variables ▸

Review Sites:
 Reputation.com inserted
 Manually inserted

Un-check sites below to exclude those sites from requests.

<input checked="" type="checkbox"/> DocSpot	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook
<input checked="" type="checkbox"/> Glassdoor	<input checked="" type="checkbox"/> Google
<input checked="" type="checkbox"/> LinkedIn	<input checked="" type="checkbox"/> Survey

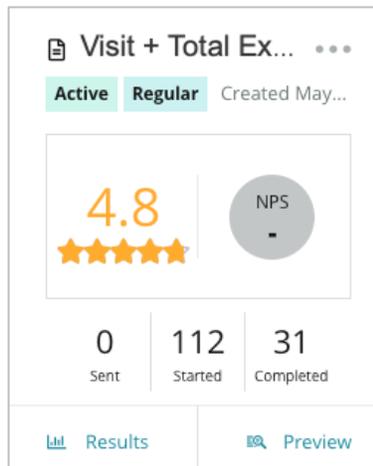
25. Clique em **Enviar SMS**.

Nota: clique em **Teste** para ver como será o SMS. Os resultados não estão guardados, mas não pode interagir com a funcionalidade de mensagens. Clique em **Enviar SMS** para receber uma mensagem de texto e experienciar

Visualizar os resultados dos inquéritos

O separador Inquéritos apresenta os resultados dos inquéritos diretos enviados pela sua empresa.

Todos os inquéritos que criar no separador Inquéritos aparecem na vista Todos os inquéritos quer seja na Vista de cartão ou na Vista de lista.



Nota: uma pergunta de classificação ou NPS tem de ser identificada nas definições da Avaliação de inquéritos.

Estatísticas

Estado	Descrição
Enviado	Número de pedidos por e-mail e/ou SMS enviados a partir do modelo designado. Escolha o(s) modelo(s) a associar a cada inquérito no âmbito das configurações de Pedido aquando da criação de um inquérito.
Iniciado	Número de vezes que um inquérito é aberto num navegador. Isto inclui a pré-visualização do inquérito.
Concluído	Número de inquéritos terminados e enviados.

Resultados

Clique no ícone **Resultados** para ver a pontuação de resumo (se aplicável), e os resultados detalhados para o inquérito selecionado. Use os filtros da linha superior para limitar os dados apresentados.

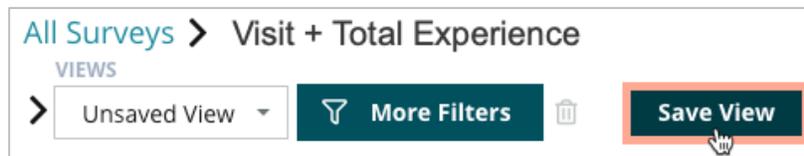
Resumo

O separador Resumo dos resultados mostra representações gráficas para os resultados totais. Os resultados são agrupados por:

- **Classificação Geral/NPS Geral** – Ordenável por tempo ou por localização (Todos, Primeiros 10, Últimos 10). Alterne entre NPS e Classificação.
- **Questão** – Os gráficos variam por tipo de questão.
- **Propriedades de Inquérito** – Metadados adicionais relatáveis determinados no momento da criação do inquérito.

Filtre o separador Resumo clicando nos gráficos na secção de perguntas ou utilizando a opção Mais Filtros no topo da página para aprofundar os resultados e tendências para obter respostas específicas.

Clique em **Guardar Visualização** para guardar uma cópia do seu separador Resumo filtrado para referência futura no menu de seleção de Visualizações.



Pontuação

Após clicar nos resultados do inquérito, clique em **Pontuações** para aprofundar o 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
else if (sq21.contains('o24')) a=50
else if (sq21.contains('o25')) a=25
else if (sq21.contains('o26')) a=0
else a = null
if (a!=null)return Math.round(a/20 * 10)/10 else return null

```

Nota: as pontuações dos clientes devem ser incorporadas no inquérito durante o processo de criação.

Detalhes

Consulte inquéritos individuais enviados e responda aos clientes.

BDP - Uptown Jun 9, 2022

Anonymous k***** Completion Time - 1m 21s Device Type - Desktop IP Address - 2***** People

How would you rate the empathy of the staff at this clinic?

Exceptional Good Moderate Less than expected Not at all

You selected Exceptional . How well did the physician or practitioner you met with explain your options and answer questions?

Excellent Good Moderate Less than expected Not at all

Wait times include time spent in the waiting room and exam room. In the last 12 months, how often did you see your provider within 30 minutes of your appointment time?

Always Usually Sometimes Never

Overall how would you rate the hygiene or cleanliness of this clinic?

Excellent Good Moderate Less than expected Not at all

Based on your experience; how likely are you to recommend this clinic to a friend, family member, or colleague?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

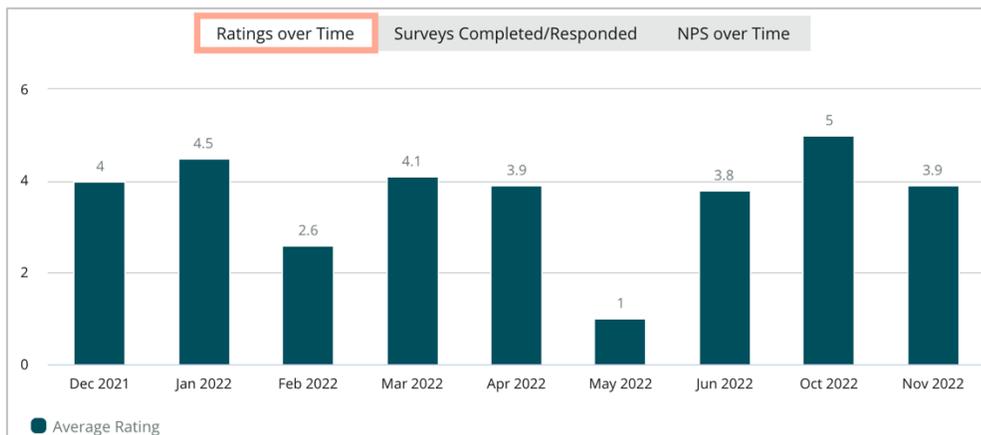
Not Likely Very Likely

Feed de resultados

Veja os resultados do seu inquérito da forma que lhe for mais útil, tal como filtrar os dados do inquérito por data, localização, 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 definiu, permitindo-lhe destacar temas de feedback importantes mais do que texto ou dados tabulares. Escolha entre os gráficos de Classificações ao longo do Tempo, Pesquisas Completadas/Respondidas ou NPS ao longo do tempo.



Gestor de resultados

O Gestor de resultados do inquérito permite-lhe ver todas as respostas num só lugar para análise. Pode filtrar os dados do inquérito e guardá-los como uma visualização personalizada para aceder aos mesmos facilmente. Por exemplo, pode querer filtrar respostas que tenham NPS < 3 e Categoria = Estacionamento.

Para usar o Gestor de resultados:

1. No menu **Inquéritos**, clique em **Gestor de resultados**.
2. A partir do menu de seleção de Inquéritos, selecione o inquérito que pretende gerir. (Pode seleccionar um de cada vez).
3. Clique em **Mais filtros** para filtrar os resultados por pergunta / valor.
4. Clique em **Editar colunas** para personalizar os dados mostrados no ecrã dos resultados.
5. Clique nas reticências para **Fazer o download em formato CSV** ou **Agendar** para que o relatório seja entregue regularmente.

Nota: também pode ver a NPS/Classificação geral, Tendências de NPS/Classificação, Métricas da integridade e um Snapshot dos comentários de todos os inquéritos no Painel de Inquérito.

Cálculos de Classificação NPS

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

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							Very Likely			

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

-  Clientes que lhe dão 6 ou menos são **Detratores**.
-  Clientes que lhe dão 7 ou 8 são **Passivos**.
-  Clientes que lhe dão 9 ou 10 são **Promotores**.

Para calcular o seu NPS, o sistema diminui a percentagem de Detratores da percentagem de Promotores. Então, se 50% das pessoas que responderam foram Promotores e 10% foram Detratores, o seu Net Promoter Score é de 40.

$$\text{NPS} = \% \text{ 😊 } - \% \text{ 😞 }$$

Utilizar pontuações personalizadas

As pontuações personalizadas do inquérito permitem-lhe reestruturar as respostas do inquérito para gerar o seu próprio mecanismo de pontuação nos resultados. Os cálculos para pontuações personalizadas são escritos utilizando scripts Groovy DSL. (Ver abaixo, por exemplo, a sintaxe).

Vamos criar uma pontuação personalizada para o seguinte cenário. Atribua uma pontuação de bastidores às duas perguntas seguintes. Em seguida, gere uma pontuação total de "Equipa Superstar" com base na média dessas pontuações individuais. Depois de obter as pontuações, pode classificar as principais localizações para cada um.

Atenção! Se estiver a adicionar pontuações a um inquérito ativo, não será possível editar os scripts depois de sair do criador de inquéritos.

Criar pontuações personalizadas:

1. No separador **Inquéritos > Todos os inquéritos**, clique em **Editar** junto ao inquérito a que deseja aplicar as pontuações.
2. No Criador de inquéritos, clique no separador **Pontuações**.
3. Clique em **Adicionar uma pontuação**.

Aparece um script predefinido na caixa de scripts:

```
return sq19
```

4. Insira uma Etiqueta de pontuação. No nosso exemplo, a primeira pontuação será para a pergunta sobre a Empatia.
5. No topo do script, expandir **Variáveis disponíveis para script** para ligação.

Todas as variáveis e valores disponíveis no inquérito são listados para referência no seu script. Uma vez que a nossa pergunta de Empatia é a primeira pergunta do inquérito, vamos começar com a referência sq19 (variável) e todos os seus valores possíveis (o20, o21, o22, o23, o24).

6. Modifique o script para o seguinte, onde 'a' é a variável atribuída à pontuação de **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 o valor por defeito é de 0-5. O exemplo utiliza uma pontuação de 0-100 pontos para efeitos de mostrar a sintaxe de cálculo. Isto é útil se as perguntas tiverem 3, 4 ou 5 opções à escolha e for necessário converter para a escala comum.

7. Clique em **Testar**.

Na janela Perguntas de teste calculadas, são geradas respostas/valores de inquérito selecionadas aleatoriamente. Se não houver erros no script, os resultados do teste devem devolver uma pontuação com base no valor aleatoriamente selecionado. Clique em Testar novamente para gerar novos valores aleatórios e garantir que a pontuação é atualizada.

8. Clique em **Concluído** para voltar à página de Script.
 9. Clique em **Adicionar uma pontuação**.
 10. Repita os passos acima para criar outra classificação para **Comunicação** utilizando o seguinte script, onde "b" é a variável atribuída à pontuação de **Comunicação**:

```
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
```

```
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 **Equipa Superstar**, que calcula a média das pontuações de **Empatia** e **Comunicação**:

```

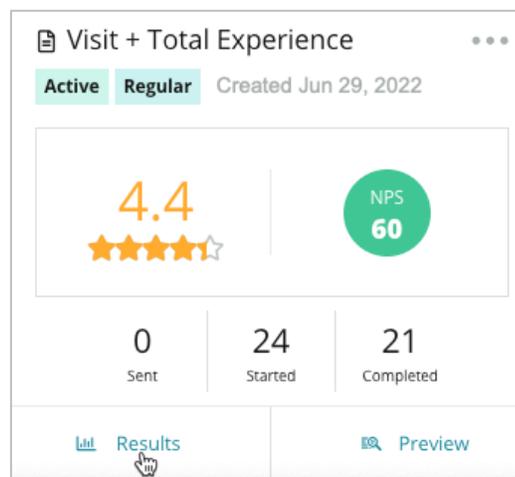
if (sq19.contains('o20')) a=100
else if (sq19.contains('o21')) a=75
else if (sq19.contains('o22')) a=50
else if (sq19.contains('o23')) a=25
else if (sq19.contains('o24')) a=0
else a = null
if (sq26.contains('o27')) b=100
else if (sq26.contains('o28')) b=75
else if (sq26.contains('o29')) b=50
else if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

```

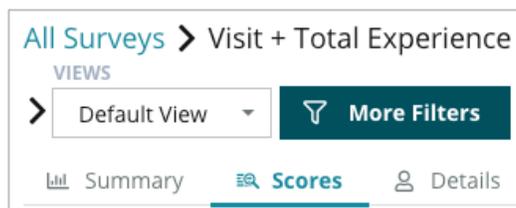
13. Clique em **Guardar**.

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

14. Volte ao separador **Inquéritos > Todos os Inquéritos** e clique em **Resultados** no inquérito que modificou.



15. Clique no separador **Pontuações**.



Nota: os locais são classificados de acordo com as classificações.

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 sites de avaliação de topo para simplificar o processo de transformar o feedback do inquirido direto em avaliações públicas com um clique. Se os clientes optarem por não deixar feedback publicamente, use esse feedback para alimentar as Classificações do vendedor do Google, as Informações de experiência e widgets no seu site para um resultado sem desperdícios.

O Impulsionador de avaliações ajuda a sua empresa a:

- Aumentar o volume de feedback recebido dos seus clientes.
- Enviar feedback para sites de avaliação, anúncios pagos do Google ou para o seu próprio site.
- Aumentar as taxas de conversão de clientes nas suas ações de publicidade paga.

Experiência de inquirido

O primeiro passo do Impulsionador de avaliações é enviar inquiridos para os seus clientes para recolher feedback sobre o seu negócio. Aqui está um exemplo de como é esse processo de inquirido do ponto de vista do cliente.

1. Capte o feedback do cliente.

- No mínimo, o inquirido capta uma classificação e um comentário.
- Os inquiridos podem ser tradicionais (enviados por correio eletrónico ou SMS) ou de conversação (apenas SMS).
- A caixa Termos e Condições tem de ser selecionada pelo consumidor para publicar o feedback.
- Uma vez submetidos, os resultados do inquirido estão disponíveis no separador Inquiridos > Feed de Resultados, bem como disponíveis para análise no separador Experiência.

2. Oferecer para partilhar feedback como avaliação.

- Configure opções do local de avaliação no design de inquirido.
- Google, Trip Advisor e DealerRater estão atualmente disponíveis para o Impulsionador de avaliações através de API privados.

3. Dirija o cliente para o fluxo apropriado.

Sim (Partilhar Online): se o cliente clicar no sim para partilhar o feedback, a classificação por estrelas e os comentários que já introduziu na sondagem são automaticamente preenchidos numa caixa de avaliação, poupando ao cliente aquele passo extra de redigir novamente o seu feedback.

- O cliente confirma a publicação da avaliação.

Não (Não Partilhar Online): se o cliente optar por não publicar o seu feedback como avaliação, é levado para uma página de Agradecimento e recebe a opção de copiar o seu feedback para partilha em sites de avaliação adicionais.

Faça todo o feedback valer a pena

O próximo passo do Impulsionador de avaliações é utilizar todos os feedbacks em prol do seu negócio.

Se um cliente não escolheu partilhar o feedback como uma avaliação, ainda pode partilhar por meio das classificações do vendedor do Google ou por streaming para um widget de inquérito ativado para SEO no seu site. Estará sempre disponível para si também internamente, claro.

Classificações do vendedor do Google

Uma Classificação do vendedor do Google (GSR) é uma extensão do Google Ads que exhibe automaticamente a classificação média do seu negócio juntamente com o anúncio. O Google indica que os anúncios com GSR atinjam uma taxa de cliques (CTR) 17 por cento mais elevada do que os mesmos anúncios sem classificações. Não paga pela extensão, apenas pelos cliques no seu anúncio, como o Google normalmente faz.

Tem de ser cliente do Google Ads para utilizar o GSR. Além disso, para ter uma Classificação de vendedor:

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

Widgets de inquérito

Aumente a visibilidade das suas classificações de inquérito diretamente no seu site. Publicar classificações dinâmicas e baseadas em critérios no seu site por meio de widgets de inquérito permite que os potenciais clientes tenham uma imagem do que outros clientes dizem sobre o seu negócio.

O streaming de inquéritos diretos também pode ajudar o seu site a subir no ranking das pesquisas.

Começar a utilizar o Impulsionador de Avaliações

Começar a utilizar o Impulsionador de Avaliações é rápido e fácil! Trabalhe com o seu Gestor de Implementação ou Gestor de Sucesso do Cliente para:

- Criar o seu inquérito.
- Criar o seu modelo de pedido de inquérito.
- Implementar inquéritos através da plataforma: Pedido rápido, Carregamento em grupo, Inquérito conversacional ou Integração
- Desenhe o(s) seu(s) widget(s) e acrescente-o(s) ao seu site

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

Responder a inquéritos

O separador Inquéritos é o resultado de inquéritos enviados pela sua empresa.

O separador **Feed de Resultados** permite-lhe monitorizar os seus dados de inquérito, bem como gerir e responder às submissões de inquéritos.

Atenção! É necessário identificar informação para as respostas. Apenas inquéritos que contenham o endereço de e-mail e números de telefone do inquirido, ou inquéritos transmitidos a um widget, podem enviar uma resposta a

Filtros

Os filtros da linha superior afetam os dados mostrados no separador. Os filtros secundários aplicam-se quando clica nos dados do gráfico interativo.

O separador apresenta todos os resultados de todos os inquéritos que estiveram ativos durante as datas selecionadas. Para filtrar resultados por inquérito, utilize o filtro **Tipo de Inquérito** abaixo das tabelas.



Filtrar inquéritos para ver apenas:

- Inquéritos sinalizados
- Inquéritos que foram atualizados
- Inquéritos não lidos
- Inquéritos com comentários (omitir apenas a classificação)

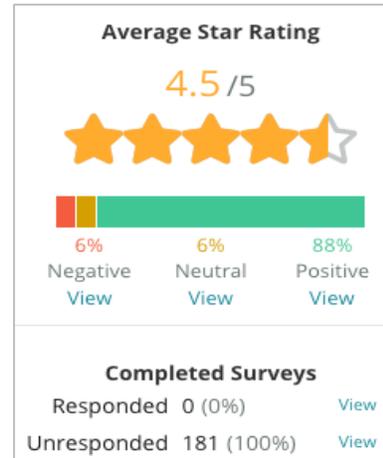
Organizar inquéritos por:

- Mais recentes primeiro
- Mais antigos primeiro
- Positivos primeiro
- Negativos primeiro
- Contagem de palavras (ordem ascendente)
- Contagem de palavras (ordem descendente)

Classificação média

A secção de Classificação média contém três partes principais. Ao clicar em qualquer uma das ligações na secção Classificação média, o gráfico e a lista de resultados serão filtrados.

- Classificação por estrelas:** a média de todas as classificações por estrelas para os filtros selecionados (o total dividido pelo número de itens na seleção). A escala de classificação é de 1 a 5, com até uma casa decimal. Apenas os inquéritos com uma pergunta com classificação por estrelas estão incluídos nesta métrica.
- Sentimento** – A percentagem de inquéritos Positivos (≥ 4), Neutros (3) e Negativos (≤ 2)
- Inquéritos concluídos** – O número de inquéritos a que a sua empresa respondeu ou deixou sem resposta.

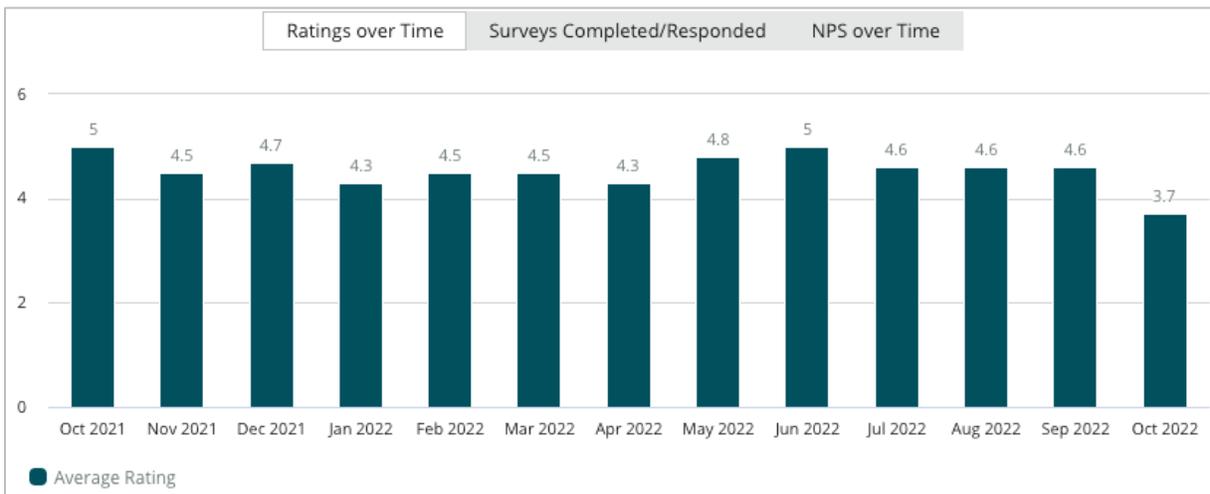


Gráficos

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

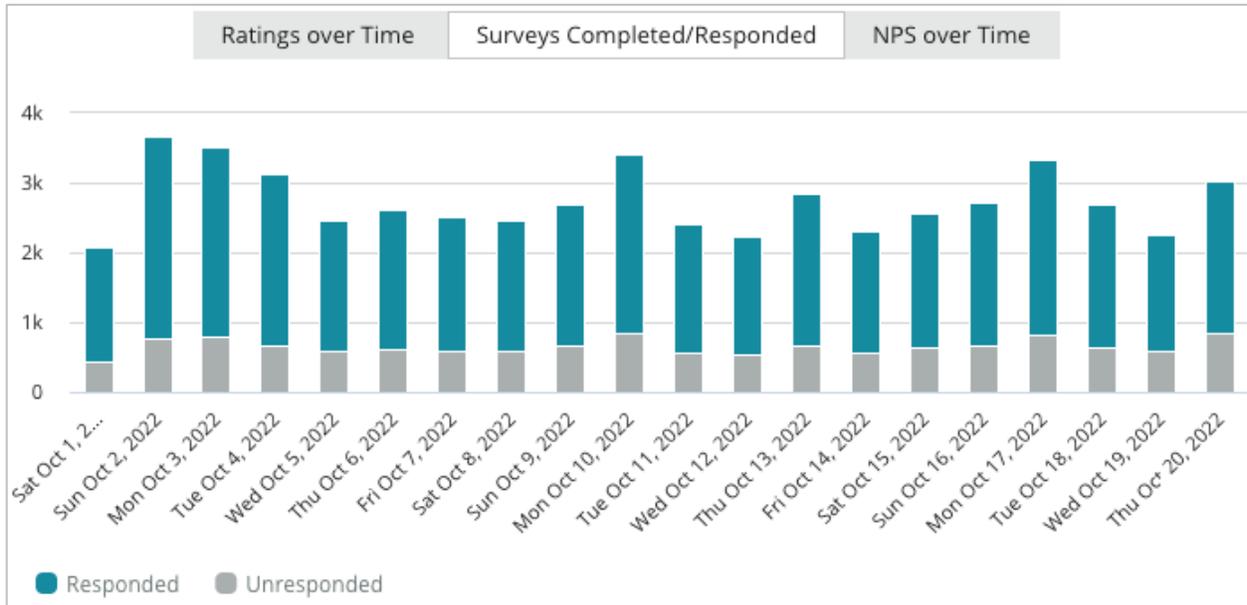
Classificações ao longo do tempo

Veja a classificação média no período de tempo selecionado. Apenas os inquéritos com uma pergunta com classificação por estrelas estão incluídos nesta métrica.



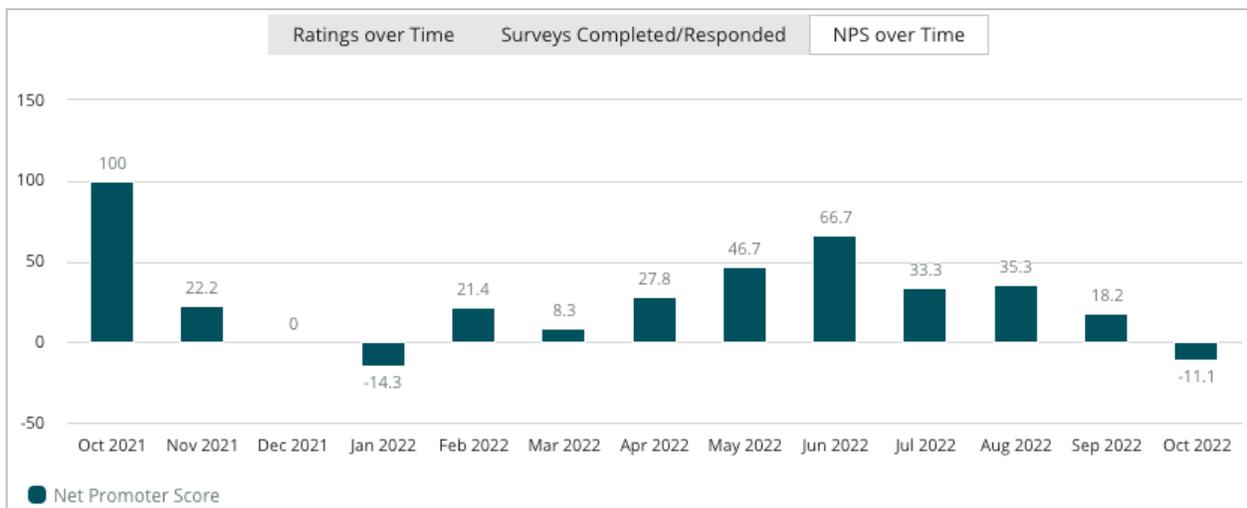
Inquéritos concluídos/respondidos

Veja todos os inquéritos separados por respondidos e não respondidos durante o período de tempo selecionado.



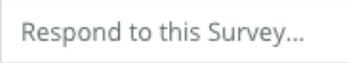
NPS ao longo do tempo

Veja a pontuação do NPS no período de tempo selecionado. Apenas os inquéritos com uma pergunta com NPS estão incluídos nesta métrica.



Resultados dos inquéritos

A secção inquéritos apresenta todos os inquéritos concluídos para os filtros ou gráficos selecionados. Os inquéritos concluídos são mostrados quase em tempo real. Por predefinição, todos os inquéritos concluídos são mostrados e ordenados como Mais recente primeiro. Cada avaliação contém os seguintes componentes:

Item	Descrição
 Survey	O nome dos inquéritos obtido.
BDP - Uptown	Nome do local ao qual está associado o inquérito.
 Laura R 	O inquirido do inquérito (nome e endereço de e-mail ou número de telefone).
	Estado da resposta (se disponível). Opções de estado incluem: Lido, Marcado, Respondido, Encaminhado, Partilhado ou Publicado. Altere o estado da resposta, enviando uma resposta (automática) ou escolhendo manualmente um estado das reticências (●●●) do inquérito.
	O inquirido escolheu a classificação NPS. A avaliação NPS apenas se aplica se o inquérito incluir uma pergunta NPS.
	A classificação por estrelas escolhida pelo inquirido, seguida da data em que o inquérito foi submetido. A classificação por estrelas apenas se aplica se o inquérito tiver uma pergunta de classificação.
Oct 24, 2022 Experience at the dealership was fantastic!	Os comentários do inquirido. Os comentários só se aplicam se o inquérito incluir uma pergunta com comentários.
Questões do Inquérito	Outras questões e respostas do inquérito
	Categorias que descrevem os comentários de avaliação. As categorias são aplicadas automaticamente pelo mecanismo de ciência de dados da plataforma. O separador Operações usa categorias para ajudar a fornecer mais informação sobre os resultados do inquérito.
	Resposta ao inquérito (se respondeu), rever janela de resposta (se não respondeu). As respostas são enviadas por e-mail diretamente ao destinatário do inquérito.

Opções para todos os inquéritos

Para aceder a opções adicionais, clique nas reticências no topo, no canto direito do **Feed de Resultados** por baixo dos gráficos. Qualquer filtro de linha superior que esteja atualmente aplicado ao conjunto de dados persistirá em todas as opções de inquérito.

Nota: as operações que demoram a processar grandes quantidades de dados podem ativar uma janela pop-up que lhe permite aguardar que a operação continue como um download (é necessário permanecer no mesmo ecrã) ou ser notificado por e-mail com um link para o download (pode ir para outros ecrãs).

Opção	Descrição
Fazer download do PDF	Exporte o conjunto de dados atual para um relatório PDF. A página de título do relatório inclui o logótipo da sua conta, nome do relatório (Exportar Inquérito), período de tempo selecionado e locais selecionados.
Fazer download do CSV	Exporte o conjunto de dados atual para um formato CSV.
Agendar	Crie um relatório programado para enviar automaticamente um e-mail com o conjunto de dados atual como anexo PDF ou CSV para outros utilizadores dentro da plataforma (indivíduo ou função) ou 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 fazer o download do relatório, bem como um link para lançar o relatório na plataforma, para interagir com os dados e adicionar personalizações (disponível para utilizadores com credenciais de conta). Pode editar relatórios agendados no separador Relatórios.
Encaminhar	Envie o conjunto de dados atuais via e-mail com um anexo PDF ou CSV para outros utilizadores dentro da plataforma (indivíduo ou função) ou endereços de e-mail fora da conta. Especifique um Assunto e uma Mensagem a incluir no corpo do e-mail. Os e-mails incluem um link para fazer o download do relatório, bem como um link para lançar o relatório na plataforma, para interagir com os dados e adicionar personalizações (disponível para utilizadores com credenciais de conta).

Responder através da plataforma

A menos que esteja a publicar a sua resposta num site de terceiros ou no seu site, as respostas ao inquérito são enviadas diretamente para o inquirido através de e-mail ou SMS.

Nota: se os clientes receberem um inquérito através de SMS, podem também responder ao inquérito por SMS.

Para responder a um inquérito:

1. Clique dentro da janela de resposta a Inquérito.

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

Nota: os modelos disponíveis são geridos a partir do separador Macros nas suas definições administrativas.

2. Escolha uma ou mais as opções de resposta, ou introduza a sua resposta diretamente na área de resposta. Pode editar as respostas geradas automaticamente antes de enviar.
3. Opcionalmente, marque a caixa Privado para manter as respostas ao inquérito offline (não publicadas para widgets no seu site). A pessoa que responde recebe a sua resposta via e-mail.
4. Clique em **Responder**. A resposta é enviada para a pessoa que respondeu ao inquérito. O estado de submissão muda para "Respondido".

Nota: pode ainda responder a inquéritos na secção **Detalhes em Todos os Inquéritos**.

Utilizar parâmetros de URL personalizados

Apresente os metadados no resultado do inquérito através de parâmetros de URL personalizados.

Utilize parâmetros de URL personalizados nos strings de consultas para apresentar metadados específicos nos resultados de inquéritos, relatórios e notificações.

Um string de consulta permite-lhe passar informações para a plataforma Reputation, acrescentando variáveis e valores no fim do URL do seu inquérito. Essas informações de variáveis e valores aparecem nos resultados dos inquéritos individuais e nos relatórios e notificações. Pode anexar uma ou mais variáveis, dependendo das informações que pretende associar aos resultados do seu inquérito.

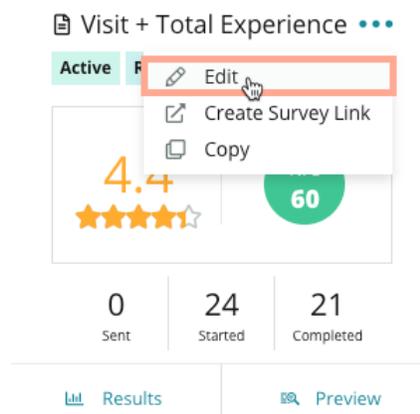
Exemplos de parâmetros personalizados

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

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

Para adicionar parâmetros de URL personalizados:

1. A partir do separador **Inquéritos > Todos os Inquéritos**, clique em **Editar** ao lado do inquérito ao qual quer aplicar parâmetros.



2. Clique em **Definições**.
3. Desloque-se para baixo até à secção Variáveis. Insira as informações necessárias:
 - **Nome da variável** – O nome da variável que será utilizada nas integrações ou nos carregamentos de ficheiros. Estas informações não estão visíveis para o participante no inquérito.
 - **Etiqueta da variável** – O nome da variável apresentada nos resultados do inquérito, relatórios e notificações.
 - **Tipo** – O tipo de variável. As opções incluem: data ou texto.
 - **PII** – Marcar esta caixa se os dados devem ser tratados como Informações Pessoais Identificáveis (PII). As PII são marcadas com asteriscos dependendo das [permissões da função](#) para aceder às PII.
 - **Nível de filtro** – Determinar onde as variáveis são exibidas. As opções incluem: Primário (apresentado na parte superior das páginas do Inquérito), Secundário (apresentado nas personalizações de relatório), Nenhum.

Nota: as variáveis são sensíveis a maiúsculas e minúsculas.

4. Clique no ícone **mais** quando tiver terminado.
5. Clique em **Guardar**.
6. Clique em **Guardar** no seu inquérito.
7. Clique em **Criar link de inquérito**.



8. Escolha **Corporativo** ou **Localização**. Se escolher Localização, selecione uma localização na lista pendente.

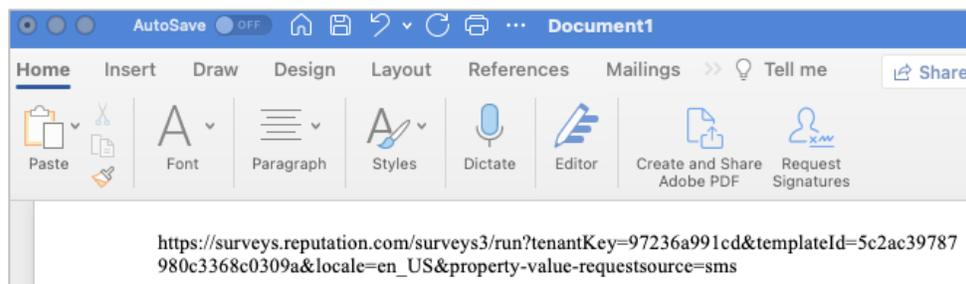
9. Clique em **Copiar para a área de transferência**.



10. Num editor de texto (Microsoft Word, TextEdit, etc.), cole o URL do inquérito.

11. Adicione o seu parâmetro ao URL no seguinte formato:

“&property-value-” + <>=value (e.g., &property-value-requestsourc=sms)



12. Adicione o URL do inquérito anexado a um modelo de pedido na plataforma ou em qualquer lugar que escolha para solicitar feedback dos seus clientes.

Os metadados são indicados em **Resultados de Inquérito > Detalhes** e ainda em **notificações** que incluem metadados.

Criar um Widget de Inquéritos

Quando os inquéritos resultam num aumento das opiniões positivas, considere criar um widget de inquéritos 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 dizem do seu negócio.

Atenção! É necessário ter privilégios de administrador na sua conta para adicionar ou modificar widgets. Se precisar de assistência, contacte o seu Gestor de Sucesso do Cliente ou a Equipa de Apoio da Reputation

Escolha entre os seguintes tipos de widgets de inquérito:

- Pontuação NPS Reputation
- Resumo de Inquérito Reputation
- Inquéritos Reputation 3.0
- Inquéritos Reputation 3.0 Embutidos
- Botão de Feedback de Inquéritos Reputation 3.0
- Inquéritos Reputation com Subclassificações

Para criar um widget de inquéritos:

1. A partir do canto superior direito da plataforma, clique em **Definições**.
2. No navegador à esquerda, clique em **Widgets**.
3. Clique em **Adicionar Widget**.
4. No menu de seleção **Tipo**, clique em **Inquéritos Reputation 3.0** (resumo de classificação) ou **Opiniões Reputation**.

Aparecem definições adicionais de configuração. Conforme configura as definições, aparece automaticamente uma pré-visualização de como serão as suas definições.

5. Configure as definições de widget:
 - **Nome** – O nome do widget. (O nome não será visível para os clientes).
 - **Nível** – Opiniões de acesso a partir de todos os locais (clique em **Inquilino**) ou clique em **Localização** para selecionar localizações individuais a partir das quais pode ir buscar opiniões. As localizações individuais são úteis se estiver a criar widgets separados para o website de cada localização. Contacte o seu **Gestor de Sucesso do Cliente**, se precisar de assistência a criar widgets de localização em grupo.
 - **Modelos de inquérito** – Selecione a caixa de verificação ao lado de cada modelo de inquérito de onde retirar as submissões. Não serão apresentados resultados enquanto não especificar um Número mínimo de inquéritos.

- **Contagem de inquérito mínima** – Se tiver mais do que um modelo de inquérito selecionado, especifique o número mínimo de modelos de inquérito a utilizar no conjunto de respostas.
- **Limite de data de rastreio** – Incluir a submissão de inquéritos após um determinado período de tempo.
- **Largura** – A largura dos pixels do widget. Não editável via U/I com widgets com SEO ativado.
- **Altura** – A altura dos pixels do widget. Não editável via U/I com widgets com SEO ativado.
- **Cor de fundo** – Configurar a cor de fundo do widget. A cor predefinida é branco. Não editável via U/I com widgets com SEO ativado.
- **Cor do texto** – Configurar a cor do tipo de letra 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 do stream da avaliação para o seu site, utilizando uma folha de estilo standard que o seu navegador pode substituir para gerir a altura, o comprimento, a cor de fundo, os filtros*, etc. Este método de implementação pode exigir uma colaboração com a equipa de Produto via Gestor de Sucesso do Cliente.

Nota: se quiser criar um widget multi-localização 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. Adicionar 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 introduzidos exatamente como indicado no separador **Filtros** da página admin de conta. Os espaços do URL são substituídos por %20.

6. Clique em **Guardar**.

Se usar um código para um iframe, copie o código gerado e envie-o para o seu webmaster para ser colocado no HTML do seu site. Se usar a opção com SEO ativado, dobre o HTML para ir buscar os resultados diretamente.

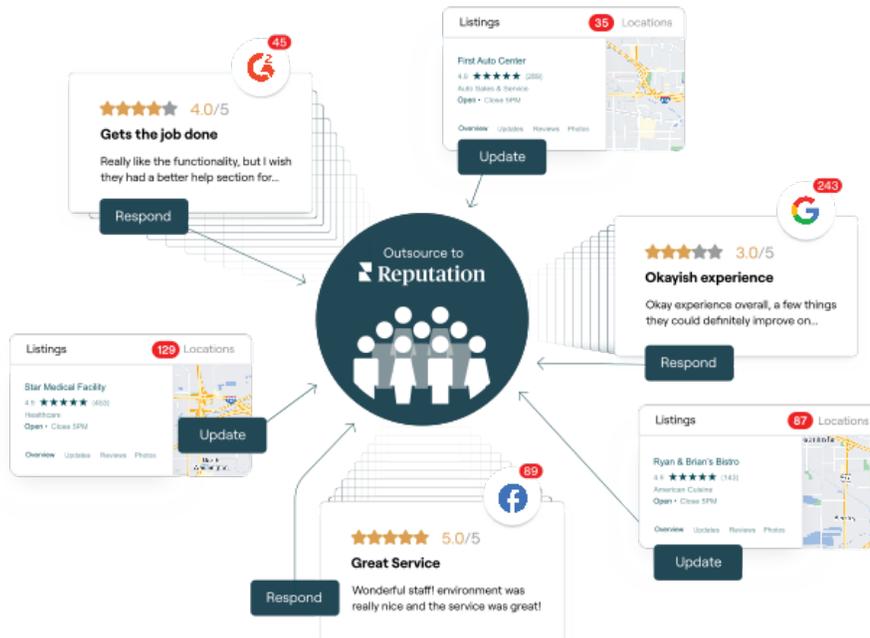
Uma vez instalado no seu site, o widget atualiza de forma dinâmica as últimas avaliações que cumpriram os critérios.

Serviços pagos premium

Coloque os especialistas da nossa plataforma de Serviços pagos premium a trabalhar para si.

Esforçamo-nos por tornar a nossa plataforma mais intuitiva e eficiente, pois entendemos que o seu tempo é valioso; os recursos e a largura de banda podem ser limitados. A Reputation tem uma equipa exclusiva de especialistas que estão prontos a ajudá-lo a fazer a gestão dos seus anúncios; otimizar a sua SEO e postar, publicar e organizar as suas publicações em redes sociais — além de gerir as suas respostas a avaliações. Podemos garantir uma excelente experiência do cliente por meio deste conjunto de serviços de valor adicional que são impulsionados pela nossa plataforma e pelos nossos produtos. Estes especialistas irão ajudá-lo a:

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



Nota: embora os nossos serviços pagos premium cubram muitas soluções dentro da plataforma Reputation, estas não funcionam em Inquéritos. Contacte o seu Executivo de Contas para colaborar com a nossa equipa de Estratégia CX em inquéritos personalizados.

Recursos adicionais

Consulte o nosso conjunto completo de guias do utilizador para saber mais sobre a plataforma Reputation.

- *Ações*
- *Admin*
- *Redes sociais da marca*
- *Anúncios de empresa*
- *Painéis*
- *Experiência*
- *Caixa de entrada*
- *App Móvel*
- *Páginas e localizadores*
- *Ligar-se a um representante*
- *Relatórios*
- *Solicitação*
- *Avaliações*
- *Escuta social*
- *Social Suite*
- *Inquéritos*
- *Widgets*