

User Experience

RETAILHO & SERVIÇOS



USER EXPERIENCE.

HUMANIZAR A EXPERIÊNCIA

PROPORCIONE EXPERIÊNCIAS CAPAZES DE FIDELIZAR OS SEUS CLIENTES.

Face à crescente digitalização e aos condicionantes existentes pela situação pandémica que o mundo se encontra a atravessar, assistimos a uma mudança “forçada” de paradigma do consumo. Hoje em dia e no futuro, o canal de compra digital será o canal de preferência dos consumidores e nesse sentido cabe às organizações entender/superar as expectativas dos seus clientes e proporcionar experiências memoráveis que sejam capazes de os fidelizar.

A avaliação do “user experience” trata-se de uma metodologia que permite, através da avaliação da experiência dos consumidores, monitorizar se os elementos de interação com o cliente num determinado produto/serviço estão a ter ou não o objetivo projetado.

A SGS poderá colaborar no desenho do projeto “user experience” tendo como foco a avaliação da experiência do cliente nos seguintes aspetos:

- FACILIDADE
- ACESSIBILIDADE
- USABILIDADE
- SEGURANÇA
- CONFIANÇA
- CONTEÚDO
- EFICIÊNCIA, EFICÁCIA E SATISFAÇÃO
- RECOMENDAÇÃO
- FEEDBACK VS EXPECTATIVAS
- OUTROS

PORQUÊ APOSTAR NA AVALIAÇÃO DO “USER EXPERIENCE”?

A experiência obtida, na interação com os produtos/serviços, é fator determinante para que o cliente volte a comprar. Assim, investir na avaliação do “user experience” é investir:

- Na imagem que o consumidor tem em relação ao produto/serviço que a organização vende;
- Na fidelização dos clientes;
- Na recomendação do produto/serviços;
- Na humanização da experiência e superação das expectativas do cliente.

QUEM DEVE APOSTAR NA AVALIAÇÃO DO “USER EXPERIENCE”?

- Cadeias de Retalho
- Redes de Serviços

PORQUÊ ESCOLHERA SGS?

A SGS é Líder Mundial em Inspeção, Verificação, Testes e Certificação:

- Expertise nas áreas da qualidade e na avaliação da experiência dos clientes;
- Plataforma “SGS Auditmetrics” que permite apresentar os resultados a cada instante;
- Atribuição de um gestor de projeto a cada cliente.

PARA MAIS INFORMAÇÕES, ENTRE EM CONTACTO COM:

SÍLVIA QUEIRÓS | TELM 924 441 636
EMAIL SILVIA.QUEIROS@SGS.COM

PATRÍCIA ANDRADE | TELM 924 423 639
EMAIL PATRICIA.ANDRADE@SGS.COM

