



Laboratório Lustosa alcança excelência em satisfação de clientes pelo terceiro ano seguido

Foram colhidas cerca de 30 mil opiniões em 2018 que colocam empresa no nível mais alto em qualidade de atendimento, segundo avaliação pelo método NPS

A implementação de uma filosofia preocupada em prestar um atendimento de qualidade se consolida cada vez mais nos números. O Laboratório Lustosa alcançou pelo terceiro ano seguido a zona de excelência de satisfação de clientes, de acordo com o método Net Promoter Score, conhecido no meio empresarial como NPS. Em 2018, a empresa chegou à nota 80 levando-se em conta a opinião dos clientes atendidos. O setor de vacinas, em específico, teve um desempenho ainda superior, com nota 87. Para que o atendimento seja considerado de excelência pelo sistema, a nota deve estar acima de 75.

No ano passado, foram coletadas 29.666 opiniões de pessoas que utilizaram os serviços do Laboratório Lustosa, e 85% delas deram notas 9 ou 10 para o atendimento que receberam nas unidades. Ou seja, segundo a metodologia, essas são pessoas que “tiveram uma boa experiência, tendem a voltar a fazer negócios com a empresa e recomendá-la a amigos e familiares”. Avaliações semelhantes também foram alcançadas nos anos de 2016 e 2017.

“Para chegar a esse nível de satisfação é preciso muito trabalho de conscientização de nossos gerentes e, também, de aceitação de nossos colaboradores de que o objetivo principal é prestar um serviço de qualidade, tanto na segurança e modernidade dos processos laboratoriais, quanto no contato direto com o cliente. O NPS mostra que o Laboratório Lustosa está no caminho certo, mas que ainda temos condições de melhorar ainda mais em busca do máximo de satisfação possível”, afirma Mozart Chaves, diretor comercial e de relacionamento da empresa.

O NPS - O Net Promoter Score, ou NPS, é uma metodologia criada por Fred Reichheld, nos EUA em 2003, com o objetivo de realizar a mensuração do Grau de Lealdade dos Consumidores de qualquer tipo de empresa. Nele, o cliente dá uma nota de zero a 10 para a sua experiência com aquele atendimento. Com os dados, é feita uma conta simples para a obtenção do índice. A ampla utilização desse método pelas empresas hoje se deve a simplicidade, flexibilidade e confiabilidade da metodologia.

Segundo Fábio Mansur, gerente executivo da Track Sale, empresa referência em NPS na América Latina e responsável pela aplicação do método no Lustosa, afirma que calcular e acompanhar a evolução do NPS só traz benefícios a qualquer tipo de empresa. “É uma forma de acompanhar o crescimento empresarial com base nas opiniões de clientes, já que atender a demanda do público com qualidade deve ser o foco de todo o negócio. Tomar decisões e se comunicar com o consumidor com base nesses feedbacks é um caminho para empresas que pretendem evoluir e melhorar a experiência desses clientes”, diz. A TrackSale tem seis anos de mercado e atua no Brasil, Chile e Argentina.