



novo selo



2025

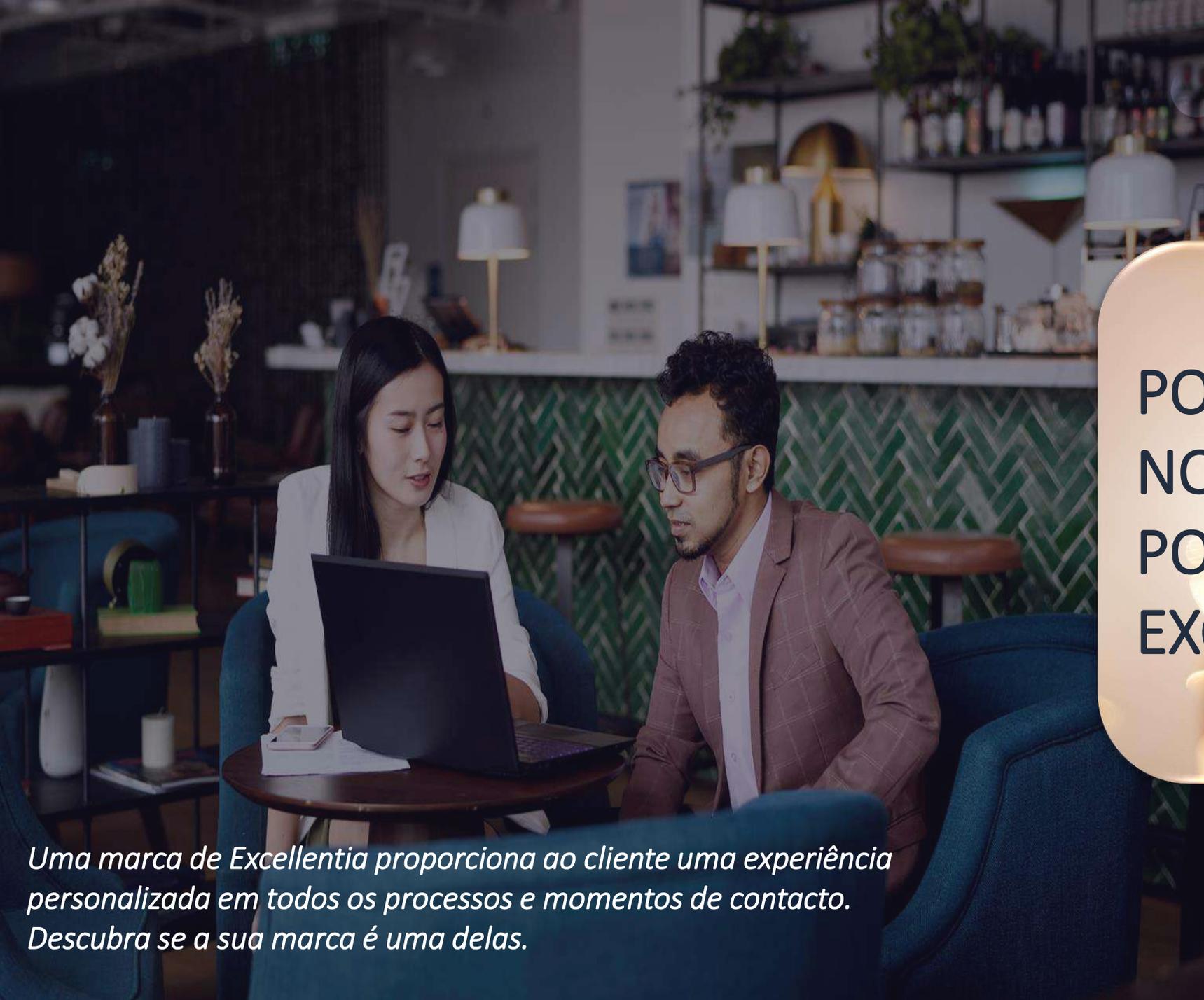
8ª edição

Premeia a
Excelência
do foco
no Cliente

A melhor estratégia
de negócios é o foco
na plena satisfação
dos clientes.



Quando tiver que decidir,
escolha ser uma marca de **excellencia**

A man and a woman are sitting at a small round table in a modern cafe. The woman is on the left, wearing a white blazer, and the man is on the right, wearing a brown blazer and glasses. They are both looking at a laptop on the table. The background shows a bar area with shelves of bottles and a green patterned wall.

PORQUE O FOCO
NO CLIENTE
PODE SER DE
EXCELLENTIA

Uma marca de Excellentia proporciona ao cliente uma experiência personalizada em todos os processos e momentos de contacto. Descubra se a sua marca é uma delas.





QUANDO DECIDIR A ESTRATÉGIA,
ESCOLHA SER UMA MARCA DE CONFIANÇA.



ÍNDICE NACIONAL DE PERFORMANCE EM CUSTOMER CENTRIC MANAGEMENT



Vamos descobrir quão
Customer Centric
é a sua marca?

Participe, escolha ser excellentia.



O Prémio Escolha de
Excellentia visa construir
um ranking sobre o nível
de **Customer Centricity
Management** das marcas
e organizações.

Distingue as marcas com a gestão realmente
centrada no cliente.
Premeia a Customer Centric Management Excellence



Prémio Escolha de Excellentia SELO



Objectivos

- Construir um ranking sobre o nível de Customer Centricity Management
- Identificar e destacar o que de melhor existe no mercado, ao nível de Gestão Organizacional Orientada para o Cliente
- Premiar as empresas Customer Centric

Como funciona

- Avaliação Interna que é feita à qualidade dos processos de gestão orientada para o cliente
- Questionários online respondidos pelos colaboradores e pelos decisores que compreendam: órgãos de gestão, decisão, operação, e outras que considerem relevantes
- Análise e relatório completo de avaliação da performance Customer Centric da marca

Vantagens

- Instrumento de marketing para que o mercado reconheça a Orientação da empresa para o Cliente
- O único em Portugal a reconhecer as empresas que se destacam pela sua performance Customer Centric
- É um barómetro para saber se a gestão está realmente orientada para o cliente

Estudo e avaliação MODELO

A Visão dos Colaboradores



FOCO NO CLIENTE

PERCEBIDO

A forma como os colaboradores percebem e interpretam a real aplicabilidade dos processos Customer Centric e qualidade percebida

A Visão dos Decisores



FOCO NO CLIENTE

SENTIDO

A opinião dos decisores sobre a própria empresa relativamente às motivações e aplicação real de práticas de gestão orientadas para o Cliente e para a Qualidade



FOCO NO CLIENTE

EMERGENTE

classificação real obtida pela marca

O resultado emerge de um comparativo entre a autoavaliação que a empresa faz a respeito da postura *customer centric* que acha que exerce (qualidade sentida pelos gestores de produto/marca), e a percebida pelos colaboradores acerca do valor que sentem para essa marca (qualidade percebida) e a respetiva orientação para o cliente

O MODELO

dimensões

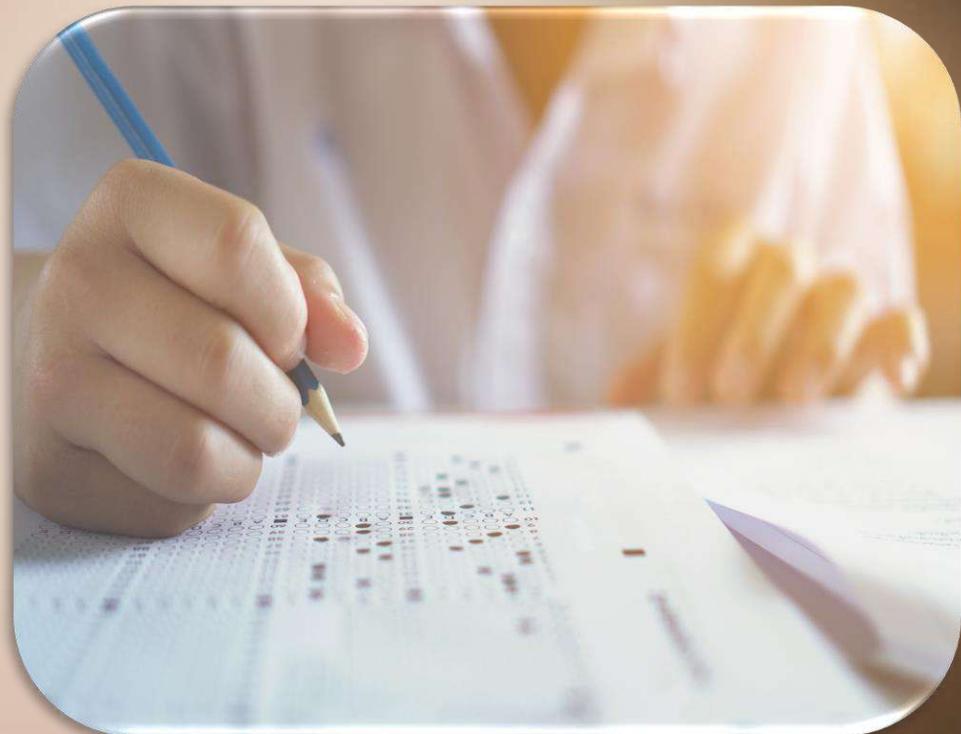


MOTIVAÇÕES: procura identificar o contexto da empresa que detém a(s) marca(s), o próprio ambiente onde opera e as suas principais pressões, tais como a eficiência (fazer as coisas bem) e a eficácia (fazer as coisas certas).

CENTRICITY: procura identificar de que forma uma gestão centrada no cliente está presente na empresa que detém a marca em diferentes fatores: nos processos, na cultura e fator humano, na liderança e estratégia, nas opções tecnológicas, na gestão da informação, e na definição de oferta de produtos e serviços.

RESULTADOS: procura avaliar o reflexo e os impactos da implementação destas práticas de gestão Customer Centric ao nível de: Custos e rentabilidade de marketing; Supply chain; Inovação e cocriação; Segmentação de clientes e mercados; Promoção de experiências e personalização; Diferenciação, imagem e posicionamento corporativo.

O ESTUDO como funciona



O estudo é feito através de um questionário online estruturado

O questionário para avaliação da **Qualidade Percebida e da Qualidade Sentida** é pautado pela simplicidade de preenchimento por parte dos participantes, tendo uma duração de 10 a 15 min.

As questões que o compõem são maioritariamente fechadas e assentes em escalas bipolares, para que os respondentes não possam enviesar/inflacionar as suas respostas.

Para gestão e controlo de informação, a PSE utilizará uma plataforma de software, disponível 24 sobre 24 horas, que dispõe de funcionalidades que permitem diferentes acessos dentro de uma mesma organização.

A AVALIAÇÃO

vantagens



Mede a Qualidade que Emerge da sintonia entre a visão dos Colaboradores e a visão dos Decisores sobre as práticas e a cultura de gestão da empresa;

Identifica quais são os indicadores de referência para a Excellentia Customer Centric Management em cada sector de atividade;

Deteta as Forças, Fraquezas, Ameaças e Oportunidades das empresas em análise (SWOT);

Fornece à empresa o Índice Nacional de Performance em Customer Centric Management.

VANTAGENS

para a marca e
para o consumidor



O selo Escolha de Excellentia

- é um instrumento rigoroso de avaliação da performance Customer Centric da marca
- é uma forma diferenciadora de comunicação
- premeia a qualidade da gestão
- é garantia de práticas de Gestão Orientada para o Cliente
- dá às marcas vencedoras o poder de utilizar o selo Escolha de Excellentia durante 1 ano
- dá acesso ao relatório completo de avaliação da performance Customer Centric da marca, identificando quais os indicadores-chave para a Excellentia Customer Centric Management
- disponibiliza uma análise SWOT à empresa ou marca, validada externamente.
- é um instrumento de marketing para que o mercado reconheça a Orientação da marca para o Cliente
- assegura que é o consumidor a principal preocupação de gestão da marca
- disponibiliza ao consumidor um sentimento de credibilidade, de excelência e de garantia de gestão orientada para o cliente



alguns dos premiados



O melhor mora
ao seu lado





Contactos

Carlos Gomes
cgomes@pse.pt
939 727 305

Andreia Silva
asilva@pse.pt
910 339 046

Nassrin Majid
nassrin@consumerchoice.pt
963 643 156

www.escolhadeexcellentia.com