





A Excellentia que o cliente sente.

O selo "Marca de Excellentia" distingue as organizações que colocam o cliente no centro da sua estratégia, reconhecendo a excelência, qualidade e o compromisso genuíno com a satisfação dos seus clientes.

Uma nova abordagem, a mesma avaliação, certificação, qualidade e excelência.





Prémio Marca de Excellentia

O Prémio Marca de Excellentia tem como objetivo avaliar e classificar o nível de "Customer Centricity Management" das organizações, através da criação de um ranking que reconhece as empresas com major foco no cliente.

Objetivos

- Criar um ranking que avalie o grau de Customer Centricity Management.
- Identificar e valorizar as melhores práticas do mercado em Gestão Organizacional Orientada para o Cliente.
- Reconhecer e premiar as empresas com maior foco no cliente.

Funcionamento

- Realiza-se uma avaliação interna da qualidade dos processos de gestão orientados para o cliente.
- Os colaboradores, incluindo equipas de gestão, decisão e operação, respondem a questionários online.
- É feita uma análise detalhada e elaborado um relatório completo sobre a performance "Customer Centric" da empresa.



Vantagens

- Funciona como um instrumento de marketing que reforça o reconhecimento da empresa pela sua orientação para o cliente.
- É o único programa em Portugal que distingue organizações pela sua performance em "Customer Centricity".
- Serve como barómetro de gestão, permitindo avaliar até que ponto a estratégia da empresa está verdadeiramente centrada no cliente.

Estudo e Modelo





Avalia a forma como os colaboradores **entendem e experienciam** a aplicação real dos processos *Customer Centric* e a **qualidade percebida** desses mesmos processos.



Clientes – SENTIDO

Reflete a perceção dos decisores sobre a própria organização, nomeadamente quanto às motivações, práticas e nível de implementação de uma gestão orientada para o Cliente e para a Qualidade.



Marcas – EMERGENTE

Corresponde à classificação final obtida pela marca, resultante da análise global do seu desempenho *Customer Centric*.



Motivações

Procura compreender o contexto da empresa detentora da marca, o ambiente em que atua e as principais pressões a que está sujeita, nomeadamente a **eficiência** (fazer bem) e a **eficácia** (fazer o que é certo).

Centricity

 Analisa de que forma uma gestão centrada no cliente se manifesta na organização, abrangendo dimensões como processos, cultura e fator humano, liderança e estratégia, tecnologia, gestão da informação e definição da oferta de produtos e serviços.



Resultados

 Avalia os efeitos e impactos da implementação das práticas Customer Centric, medindo o seu reflexo em áreas como custos e rentabilidade de marketing, supply chain, inovação e cocriação, segmentação, personalização da experiência, diferenciação e posicionamento da marca.



Estudo

O estudo é realizado através de um **questionário online estruturado**.

Este instrumento, concebido para avaliar a **Qualidade Percebida** e a **Qualidade Sentida**, foi desenvolvido para ser **simples e rápido de preencher**, com uma **duração média entre 10 e 15 minutos**.

As questões são maioritariamente fechadas, baseadas em escalas bipolares, garantindo assim maior rigor e evitando que os participantes enviesem ou sobrevalorizem as suas respostas.

Para a **gestão e controlo dos dados**, a **PSE** utiliza uma **plataforma digital** disponível **24 horas por dia**, que permite **diferentes níveis de acesso** dentro da mesma organização, assegurando eficiência e segurança em todo o processo.



Avaliação

- Mede a Qualidade Emergente, resultante da sintonia entre a perceção dos Colaboradores e dos Decisores sobre as práticas e a cultura de gestão da empresa.
- Identifica Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças (SWOT), proporcionando uma leitura completa do posicionamento da organização.
- Define os **indicadores de referência** para a *Excellentia Customer Centric Management* em cada setor de atividade.
- Fornece à empresa o Índice Nacional de Performance em Customer Centric Management, permitindo a comparação com o mercado.

Vantagens

Para a MARCA

- O selo "Marca de Excellentia" constitui um instrumento de avaliação rigoroso da performance Customer Centric, funcionando como uma ferramenta distintiva de comunicação e reconhecimento da qualidade da gestão.
- Acesso a um relatório detalhado sobre a performance Customer Centric da marca, com identificação dos principais indicadores de excelência.
- Análise SWOT da empresa ou marca, validada por uma entidade externa.
- Possibilidade de utilizar o selo "Marca de Excellentia" durante 1 ano, como símbolo de reconhecimento público.
- Valorização da imagem da marca, reforçando o seu posicionamento como organização orientada para o cliente.



Vantagens

Para o CONSUMIDOR

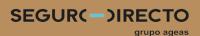
- O selo "Marca de Excellentia" garante que a marca adota práticas de gestão verdadeiramente centradas no cliente, assegurando que o consumidor é o foco principal das decisões empresariais.
- No momento de escolha, este selo transmite credibilidade, confiança e excelência, oferecendo ao consumidor a certeza de uma gestão orientada para as suas necessidades e expectativas.



No momento da decisão, escolha ser uma Marca de Excellentia.



Premiados































Fale connosco:

Andreia Silva Marketing & Sales Manager asilva@pse.pt 910 339 046

Daniel Grilo CEO dgrilo@pse.pt

www.marcadeexcellentia.com

