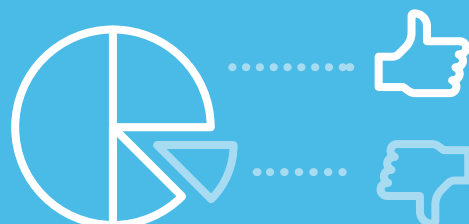
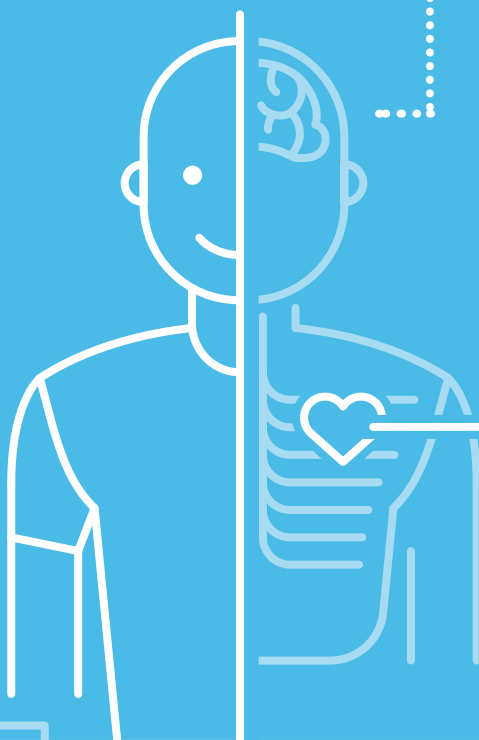
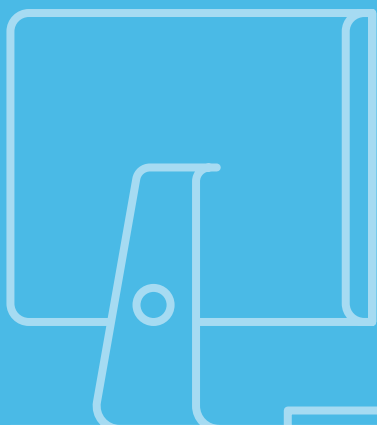
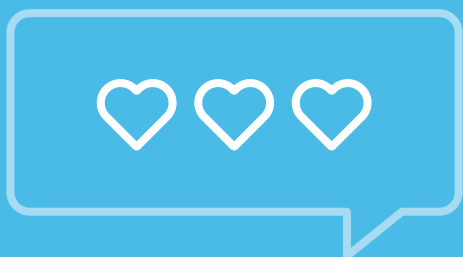


2º TRI
2015

BENCHMARK DO ZENDESK

EM FOCO: A SATISFAÇÃO DO CLIENTE



Satisfação do cliente do 2º trimestre: mudanças e surpresas

A cada trimestre, examinamos o desempenho das empresas por país e por setor em termos de satisfação do cliente. Concentrando a análise nos países e nos setores que viram o maior crescimento e as maiores retrações na satisfação do cliente, veja abaixo as maiores mudanças e surpresas do 1º para o 2º trimestre de 2015.



Países com maior melhoria por satisfação do cliente

PAÍS	MUDANÇA TRIMESTRAL*	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO 2º TRI	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO 1º TRI
1. TURQUIA	3,3	73,8%	70,4%
2. TAILÂNDIA	3,0	89,5%	86,5%
3. CHILE	3,0	87,5%	84,5%

Países com satisfação do cliente em queda

PAÍS	MUDANÇA TRIMESTRAL*	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO 2º TRI	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO 1º TRI
1. INDONÉSIA	3,8	80,0%	83,8%
2. VIETNÃ	2,6	83,4%	86,0%
3. ÍNDIA	2,3	83,4%	85,7%

Setores com maior melhoria por satisfação do cliente

SETOR	MUDANÇA TRIMESTRAL*	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO 2º TRI	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO 1º TRI
1. VIAGENS	3,1	92,2%	89,1%
2. MARKETING E PROPAGANDA	1,3	95,0%	93,7%
3. MÍDIA E TELECOMUNICAÇÕES	0,8	91,8%	90,5%

Setores com satisfação do cliente em queda

SETOR	MUDANÇA TRIMESTRAL*	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO 2º TRI	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO 1º TRI
1. REDES SOCIAIS	1,0	84,6%	85,6%
2. FABRICAÇÃO E HARDWARE DE COMPUTADOR	0,9	93,9%	94,8%
3. IMOBILIÁRIO	0,8	93,9%	94,7%

SATISFAÇÃO DO CLIENTE POR PAÍS

2º TRI (2015) PAÍS	DESDE O 1º TRI (2015)*	2º TRI (2015) PAÍS	DESDE O 1º TRI (2015)*	2º TRI (2015) PAÍS	DESDE O 1º TRI (2015)*
1. BÉLGICA 97,8%	↑ 1,5	14. EMIRADOS ÁRABES UNIDOS 94,1%	↑ 0,1	27. CINGAPURA 89,6%	↓ 0,4
2. NORUEGA 96,6%	↑ 1,6	15. RÚSSIA 93,6%	↑ 1,0	28. MALÁSIA 89,6%	↑ 1,6
3. NOVA ZELÂNDIA 96,3%	↓ 0,6	16. FRANÇA 93,6%	↑ 0,5	29. TAILÂNDIA 89,5%	↑ 2,9
4. REINO UNIDO 96,2%	− 0	17. MÉXICO 92,6%	↑ 1,2	30. CHILE 87,5%	↑ 0,2
5. CANADÁ 95,8%	↓ 0,3	18. SUÍÇA 92,5%	↓ 2,0	31. FILIPINAS 83,8%	↓ 0,1
6. ESTADOS UNIDOS 95,6%	↑ 0,6	19. DINAMARCA 92,2%	↓ 1,9	32. VIETNÃ 83,4%	↓ 2,6
7. AUSTRÁLIA 95,5%	− 0	20. ALEMANHA 92,2%	↓ 0,6	33. ÍNDIA 83,4%	↓ 2,3
8. ITÁLIA 95,2%	↑ 1,9	21. JAPÃO 92,0%	↓ 1,6	34. CHINA 80,3%	↓ 0,7
9. ÁFRICA DO SUL 95,2%	↓ 0,7	22. ISRAEL 91,7%	↓ 0,5	35. INDONÉSIA 79,9%	↓ 3,85
10. FINLÂNDIA 95,0%	↑ 1,8	23. BRASIL 91,7%	↓ 1,1	36. TURQUIA 73,7%	↑ 3,3
11. IRLANDA 94,7%	↓ 0,5	24. ESPANHA 91,1%	↑ 0,9		
12. PAÍSES BAIXOS 94,6%	↑ 1,1	25. COLÔMBIA 90,3%	↓ 1,1		
13. SUÉCIA 94,3%	↑ 0,9	26. ARGENTINA 89,7%	↓ 0,7		

*ALTERAÇÃO EM PONTOS PERCENTUAIS

SATISFAÇÃO DO CLIENTE POR SETOR



1º TRI (2015) POR SETOR		DESDE O 4º TRI (2014)*	1º TRI (2015) POR SETOR		DESDE O 4º TRI (2014)*	1º TRI (2015) POR SETOR		DESDE O 4º TRI (2014)*
1.	GOVERNAMENTAL E SEM FINS LUCRATIVOS 98,2%	↑ 0,1	7.	SOFTWARE 95,5%	↓ 0,2	13.	VIAGENS 92,2%	↑ 3,1
2.	SERVIÇOS DE TI E CONSULTORIA 97,7%	− 0	8.	MARKETING E PROPAGANDA 95,1%	↑ 1,3	14.	MÍDIA E TELECOMUNICAÇÕES 91,4%	↑ 0,8
3.	SAÚDE 97,1%	↑ 0,3	9.	SERVIÇOS FINANCEIROS E SEGUROS 94,7%	↓ 0,2	15.	VAREJO 89,4%	↑ 0,4
4.	EDUCAÇÃO 96,4%	↓ 0,1	10.	APLICATIVOS DA WEB 94,2%	↑ 0,1	16.	REDES SOCIAIS 84,5%	↓ 1,0
5.	HOSPEDAGEM WEB 95,9%	↓ 0,1	11.	FABRICAÇÃO E HARDWARE DE COMPUTADOR 93,9%	↓ 0,9	17.	ENTRETENIMENTO E JOGOS 83,7%	↑ 0,6
6.	PROFISSIONAL E EMPRESARIAL 95,7%	− 0	12.	IMOBILIÁRIO 93,9%	↓ 0,8			

*ALTERAÇÃO EM PONTOS PERCENTUAIS

Satisfação global do cliente, 2º tri de 2015

94,94% ↓ 0,06 pontos*