CLIENTE OCULTO

OBJETIVO

Avaliar a experiência real do cliente em diferentes pontos de contato da empresa (presencial, telefônico ou digital), para aumentar a satisfação, fidelização e resultados comerciais.

CONTEÚDO DA CONSULTORIA

- Planejamento e definição de critérios de avaliação
- Execução de visitas ocultas presenciais, ligações telefônicas e/ou interações digitais
- Avaliação de aspectos como: recepção, empatia, tempo de resposta, clareza, organização, ambientação, comunicação e solução de problemas
- Relatório consolidado com análise qualitativa e quantitativa da experiência do cliente
- Recomendações práticas para a gestão e equipe

VANTAGENS DA CONSULTORIA

- Visão externa e imparcial do atendimento e processos
- Diagnóstico prático e confiável, sem vieses internos
- Identificação de falhas e pontos fortes no atendimento
- Relatório com recomendações claras de melhoria
- Ferramenta estratégica para aumentar a competitividade e fidelização

ENTREGAS PRINCIPAIS

- Relatório técnico e comercial com resultados da avaliação
- Identificação de pontos fortes e fracos
- Recomendações estratégicas de melhorias
- Reunião de apresentação dos resultados para a gestão

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

- A consultoria é confidenciaç, a equipe da empresa não deve ser informada previamente
- Pode ser aplicada em diferentes canais de atendimento (loja, telefone, redes sociais, WhatsApp, e-commerce)
- Indicada para empresas de comércio, serviços e alimentação
- Caso a aplicação da consultoria não possa ser feita presencialmente, ela poderá ocorrer de forma remota utilizando videoconferência, ligações, aplicativos de mensagens ou e-mail, sendo necessário informar essa condição à empresa demandante no momento da contratação. O formato do atendimento deve ser alinhado desde o início entre as partes. Se não for possível coletar assinaturas físicas, as entregas poderão ser validadas por assinatura digital, aceite eletrônico ou confirmação via e-mail, e a prestadora deverá anexar esse comprovante ao material entregue.
- Nas situações em que o consultor realize compras ou consumos durante a visita, esses custos não poderão ser repassados à consultoria. É responsabilidade da prestadora de serviço realizar todo o trabalho, desde a concepção até a aprovação final pela empresa demandante. A prestadora não poderá transferir sua responsabilidade sobre a execução da consultoria.

Valor da hora de consultoria (referência Resolução 008/2024 Direx/Sebrae Pará):
Mínimo: R$ 4.226,00
Máximo: R$ 8.220,00

Regionais/Agências		Consultoria hora	SEBRAETEC	
			Mínimo (ticket médio)	Máximo (tabela Sebraetec)
Região 1	Sede e Agência Metropolitana	R$145,50	29 horas	56 horas
Região 2	Agências: Xingu, Carajás I, Tocantins, Marajó I, Marajó II, Guamá, Capim, Caeté, Baixo Amazonas	R$193,00	22 horas	42 horas
Região 3	Agências: Araguaia, Carajás II, Tapajós	R$212,00	20 horas	38 horas

Obs.: Quando a consultoria for remota, valor da hora será: R$117,00

FICHA TÉCNICA DATASEBRAE:
https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/12/Cliente-Oculto-GQ13029-3.pdf

O QUE *É FEITO* NA CONSULTORIA

- Visitas, contatos ou compras simuladas realizadas por consultores especializados;
- Diagnóstico completo do atendimento e experiência do cliente;
- Relatório detalhado e recomendações de melhorias.

O QUE *NÃO É FEITO* NA CONSULTORIA

- Treinamento direto da equipe (pode ser contratado separadamente junto ao Sebrae);
- Implantação imediata de melhorias sugeridas (responsabilidade do cliente);
- Avaliação de aspectos fora do escopo definido (ex.: auditoria contábil, inspeção sanitária).

SUGESTÃO NA ABORDAGEM COMERCIAL

- **Enfatize os benefícios estratégicos:** "Essa consultoria vai mostrar como seus clientes realmente percebem o atendimento e o serviço da sua empresa." "Com base nisso, você terá clareza para corrigir falhas que hoje podem estar custando vendas."
- **Mostre retorno sobre o investimento (ROI):** "Um atendimento falho pode afastar clientes. Com pequenas melhorias, o retorno pode superar rapidamente o investimento da empresa."
- **Use a exclusividade como argumento:** "É uma consultoria sigilosa, feita por especialistas que entrega uma visão que a gestão não consegue ter sozinha."
- **Associe à competitividade:** "Empresas e negócios que investem em experiência do cliente conseguem se diferenciar e fidelizar muito mais."