

# GrupoBoticário



De que forma o **Grupo Boticário** usa o feedback dos seus clientes de forma a **melhorar os seus resultados**



# Cliente

O Grupo Boticário conta com **7 marcas** próprias e está presente em **16 países** diferentes, com lojas, e-commerce, marketplace e **milhares de revendedores**.

Comercializa mais de 600 produtos, incluindo, perfumes, cremes, loções e maquiagem. É um grupo que não oferece apenas produtos, mas sim **soluções completas de Beleza**.

Têm um ecossistema próprio de Beleza, que vai desde a indústria ao ponto de venda, da logística à revenda, do laboratório ao coração dos consumidores e das inovações até à palma da mão do cliente.



**INDUSTRIA**  
Beleza



**CLIENTE SKEEPERS DESDE**  
2021



**WEBSITE**  
<https://www.grupoboticario.com.br>



**PRODUTOS SKEEPERS**  
Online reviews – Product reviews  
Store reviews - NPS



**De uma farmácia pequena à maior cadeia de francisinhg de cosméticos do planeta.**

CASE STUDY – Grupo Boticário

# Cliente

**+44**

Anos de beleza

**+7**

Marcas de  
consumo

**+4 mil**

Lojas físicas

**+12 mil**

Colaboradores

**+298 mil**

Empregos  
indiretos

# Principais desafios para melhorar a experiência do cliente

## Desafio principal? **Conecte-se!**



Até que ponto estamos ligados aos nossos clientes?  
Será que os conhecemos bem?



Como sabemos se estamos a apresentar a nossa **proposta de valor** enquanto marca reconhecida positivamente?



Como sabemos se **o que estamos a fazer está certo**?  
E se tivermos de corrigir ou de alterar? Ou mesmo **PARAR** de o fazer?

**Mas também...**  
**Uma cultura**  
**Centrada no Cliente**

# Como recolher feedback com a Skeepers

## 1. Consumer: Would you recommend us?



Olá Carolina,

Queremos melhorar todos os dias e a sua opinião é essencial para nós! Por isso, ficamos desde já felizes por contar com as suas respostas ao questionário abaixo:

Tendo em conta a última encomenda que recebeu, recomendaria o Grupo Boticário a um amigo e/ou familiar?



Queremos trazer mais e mais beleza ao seu negócio, por isso, pedimos-lhe 3 minutos do seu tempo e prometemos dar o melhor uso às suas respostas.

Equipa de Apoio aos Revendedores

Responsável pela sua felicidade

# Como recolher feedback com a Skeepers

## 2. Consumer: Additional survey



GrupoBoticário

MODO DE TESTE

Está satisfeito(a) com a qualidade (acondicionamento) da sua encomenda?

Sim  Não

Indique-nos o motivo:  
*Pode selecionar mais do que uma opção.*

O produto chegou danificado  A caixa da encomenda estava aberta

As caixas dos produtos estavam estragadas  A caixa/encomenda estava em mau estado

A encomenda não chegou completa  Outro

Vamos à última? >

# Como recolher feedback com a Skeepers

## 3. Revenda "Está satisfeito com a ferramenta Encontre um Revendedor"?



Caro Revendedor Carolina,

O Encontre um Revendedor é uma ferramenta que o ajuda a chegar a mais clientes, permitindo o crescimento do seu negócio.

A sua opinião é fundamental para conseguirmos melhorar esta ferramenta, por isso, pedimos-lhe 2 minutos do seu tempo para responder ao seguinte questionário:

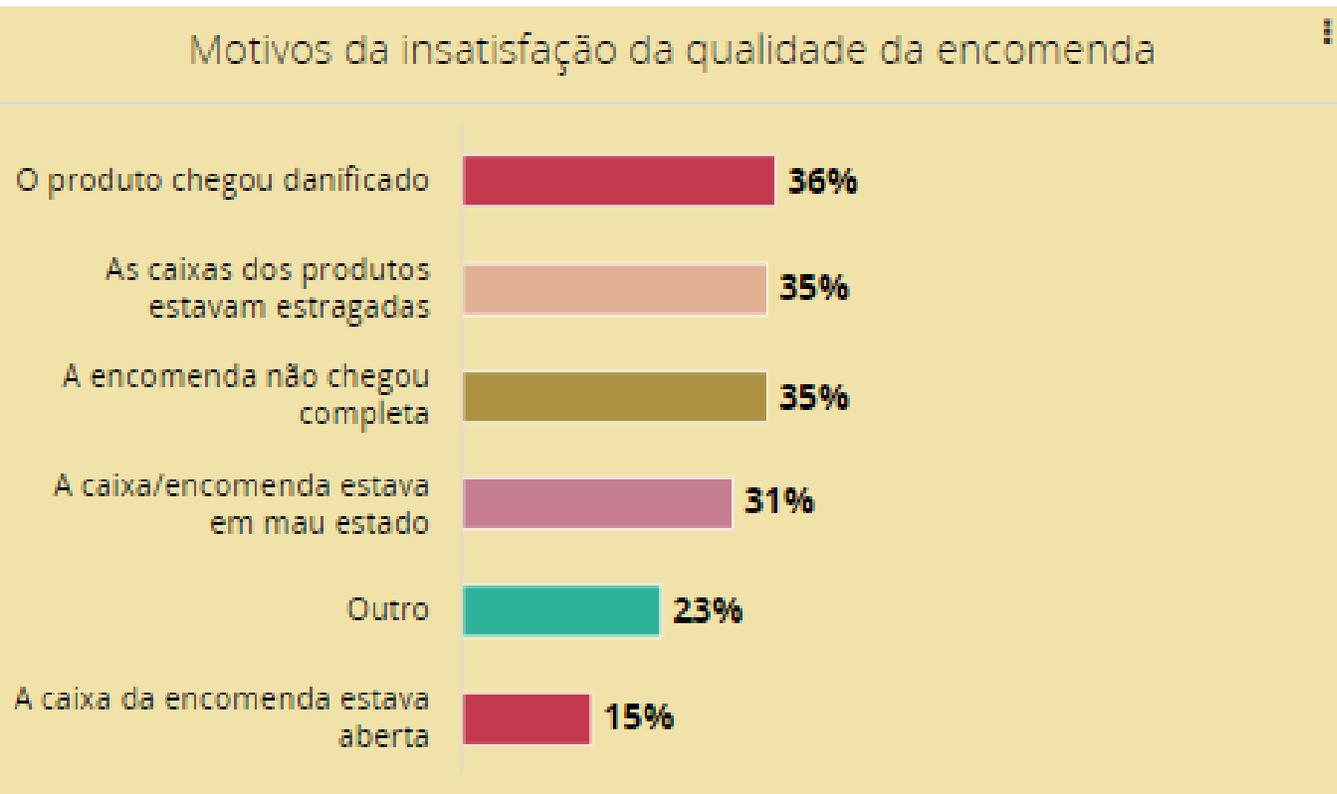
[RESPONDER AGORA](#)

Equipa de Apoio aos Revendedores

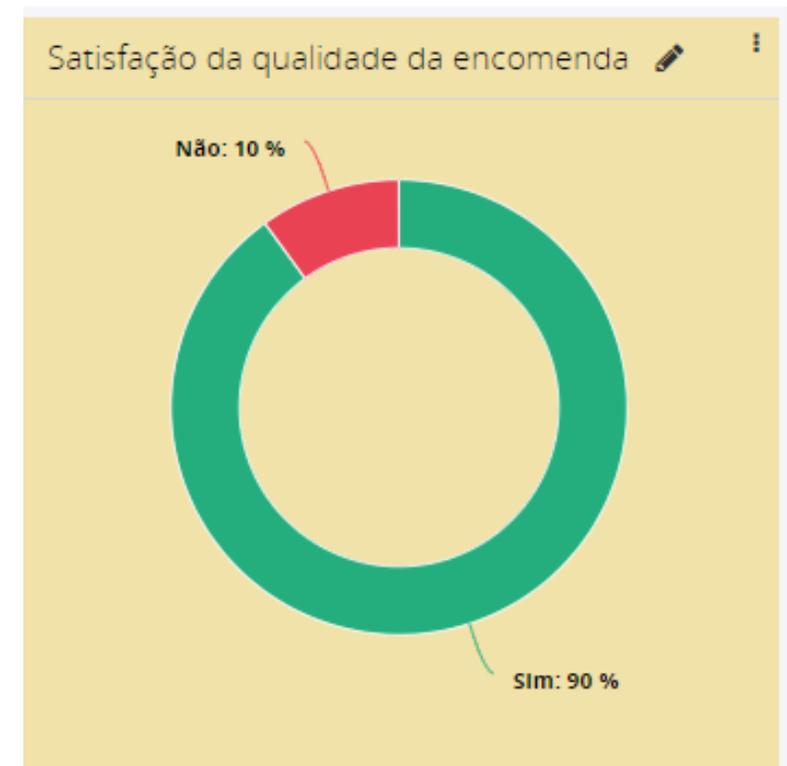
Responsável pela sua felicidade

# Como interpretar e ativar o feedback?

## - Motivos de insatisfação



## - Satisfação: qualidade da encomenda



# Resultados

NPS Taxa de Feedback

Antes: 3%

Depois: 28 %

NPS Taxa de Inquéritos

63 %

## Outros:

- Natal: **Ouvir ativamente os clientes** - > ativação do call center e vendas.

## Próximos passos:

- Incluir inquéritos em todos os percursos do cliente.



# S'KEEPERS

Preparado para criar valor para e  
pelos seus clientes?

- RATINGS & REVIEWS
- USER GENERATED VIDEOS
- LIVE SHOPPING
- INFLUENCER MARKETING
- CX MANAGEMENT
- PREDICTIVE MARKETING ACTIVATION

Sollicite uma demonstração



WEBSITE  
<https://skeepers.io/pt/>



CONTACTE-NOS  
<https://skeepers.io/pt/demo-pt/>

