



RELATÓRIO CLIENTE MISTÉRIO ERSE

Dezembro 2022



Índice

- O Estudo
- Caracterização dos Cenários
- Análise Cenário 1
- Análise Cenário 2
- Principais Conclusões



A Qualidade 21

A Qualidade 21 foi a empresa responsável pela execução do estudo de cliente mistério

Constituída em 2001 a empresa é responsável pelo desenvolvimento de alguns dos maiores programas de cliente mistério e estudos de satisfação a nível nacional.

A Qualidade 21 faz parte da MSPA a maior associação do mundo de empresas de "Mystery Shopping".



O Estudo

O estudo de cliente mistério, a lojas de atendimento presencial e atendimento telefónico de comercializadores de eletricidade e gás natural, pretendeu avaliar a qualidade do serviço comercial prestado por estes agentes à luz do Regulamento da Qualidade de Serviço da ERSE.

Foram realizadas 35 visitas a um total de 9 lojas e 3 linhas de atendimento comercial, sendo colocados 2 cenários de visita - um cenário relativo ao mercado de eletricidade e outro cenário relativo ao mercado do gás natural.

Este relatório apresenta um resumo das principais conclusões de cada um dos cenários.

Caracterização Cenário 1



Redução / Aumento de Potência

Cliente contacta apresentando um cenário de potência contratada muito alta ou muito baixa.



Visita a Lojas Físicas 3 Comercializadores

O cliente mistério deslocou-se a uma loja de atendimento presencial de 1 dos 3 comercializadores avaliados.



20 Contactos 6 Lojas

Foram realizadas 20 visitas a 6 lojas.

Cenário 1 | Fluxo de Visita



Abordagem inicial Redução de Potência

“Vim aqui hoje porque recebo faturas elevadas de eletricidade e os meus amigos dizem que tenho uma potência contratada muito alta.

Moro sozinho, não tenho empregada, não cozinho em casa e chego sempre tarde e ainda por cima passo os fins de semana fora de casa. Tenho uma potência contratada de 6,9 KVA. O que me aconselha?”

Apresentação da Solução

Caso o colaborador não sugira proativamente a redução da potência contratada, deve questionar diretamente como o pode fazer.

Agendamento

Verificar agendamento direto ou posterior e criar 3 objeções:

- experiências entre aumentar e diminuir - verificar prestação de informação;
- urgência no agendamento;
- não presença no dia da visita, verificar a prestação de informação sobre compensação.



Cenário 1 | Fluxo de Visita

Abordagem inicial Aumento de Potência

“Vim aqui hoje porque o meu contador está sempre a ir a baixo e os meus amigos dizem que tenho uma potência contratada muito baixa.

Moro com 4 pessoas, estão 2 pessoas em teletrabalho e temos tudo elétrico. Tenho uma potência contratada de ... KVA. O que me aconselha?”

Apresentação da Solução

Caso o colaborador não sugira proativamente o aumento da potência contratada, deve questionar diretamente como o pode fazer.

Agendamento

Verificar agendamento direto ou posterior e criar 3 objeções:

- a) experiências entre aumentar e diminuir - verificar prestação de informação;
- b) urgência no agendamento;
- c) não presença no dia da visita, verificar a prestação de informação sobre compensação.

Caracterização Cenário 2



Reclamação Valor Faturado

Cliente contacta para apresentar uma reclamação relativa ao valor da fatura de gás.



Contacto Linha 3 Comercializadores

O cliente mistério liga para o atendimento comercial. Foram contactadas 3 linhas de atendimento comercial.



15 Contactos

Foram realizadas 15 chamadas para 3 linhas de atendimento comercial.



Cenário 2 | Fluxo de Visita

Abordagem inicial Reclamação Fatura

Cliente liga para o atendimento comercial (número na fatura) do seu comercializador. (verificar tempo de espera para ser atendido e menus existentes).

“Estou a ligar para apresentar uma reclamação. A minha fatura de gás parece-me demasiado elevada ou sou eu que não a entendo bem. Quero reclamar da fatura e tenho urgência na resposta porque se não pago, depois vêm-me cortar o gás.”

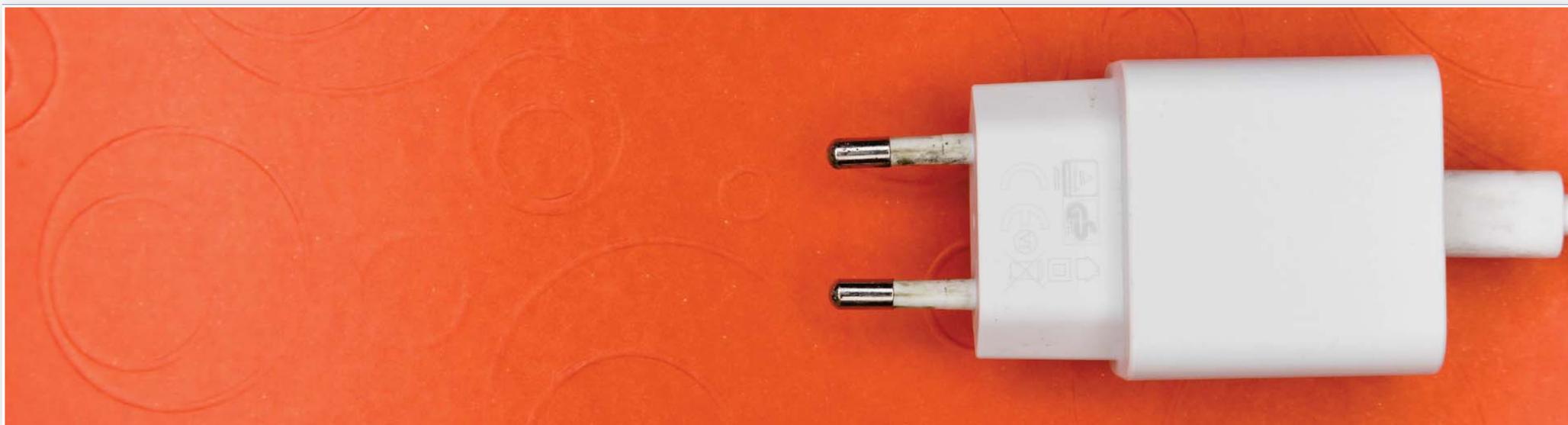
Apresentação da Solução

Verificar prestação de informação sobre a suspensão de pagamento.

Objeções

1- Durante a apresentação da solução, o cliente deve criar a seguinte objeção: “Vão responder por escrito? Quero uma resposta escrita, porque depois pelo telefone é o “diz que disse” (verificar prestação da informação).

2- Durante a apresentação da solução, o cliente deve criar a seguinte objeção: “Se tiver mesmo que pagar, posso pagar em prestações? Fico à espera de resposta.” (verificar prestação da informação).



CENÁRIO 1 | ALTERAÇÃO DE POTÊNCIA

Análise Resultados

Cenário 1

Aspetos que influenciam a **Dimensão Atendimento**

Correta identificação da questão

Avalia a correta identificação da questão por parte do colaborador, identificando o consumidor e a questão por ele apresentada.

Apresentação da solução

Avalia se o colaborador apresentou a solução adequada e informou corretamente o consumidor sobre todos os aspetos da solução.

Agendamento da alteração

Avalia se foi realizado um agendamento para concretizar a solução e se o colaborador informou o consumidor sobre as compensações por falha de alguma das partes na data agendada.

Realização da visita combinada

Avalia se a visita se realizou e como decorreu o processo de comunicação entre o agendamento e a realização desta.

Relatos das Visitas

Exemplo de questões encontradas

Apresentação da Solução

O cliente sentiu alguma **falta de aconselhamento** por parte da colaboradora no que toca à colocação de questões que pudessem levar a **perceber se é ou não lógico o aumento de potência e, se sim, para qual**. Após ter pedido aconselhamento, a colaboradora indicou que teria de ser uma decisão do cliente.



ID Visita: 41

Em relação à objeção: “Experimento 3 meses e depois logo volto a aumentar vou fazendo assim com experiências entre aumentar e diminuir, não há problema, pois não?”. O colaborador indicou que podia alterar quando quisesse, sempre que houvesse necessidade poderia alterar.



ID Visita: 23

Cliente indicou que colocaria a potência de 6,9 Kva para experimentar e, caso fosse muito alta, repunha após 2/3 meses para a de 5,75 Kva. A colaboradora disse que sim, que poderia fazer isso.



ID Visita: 45

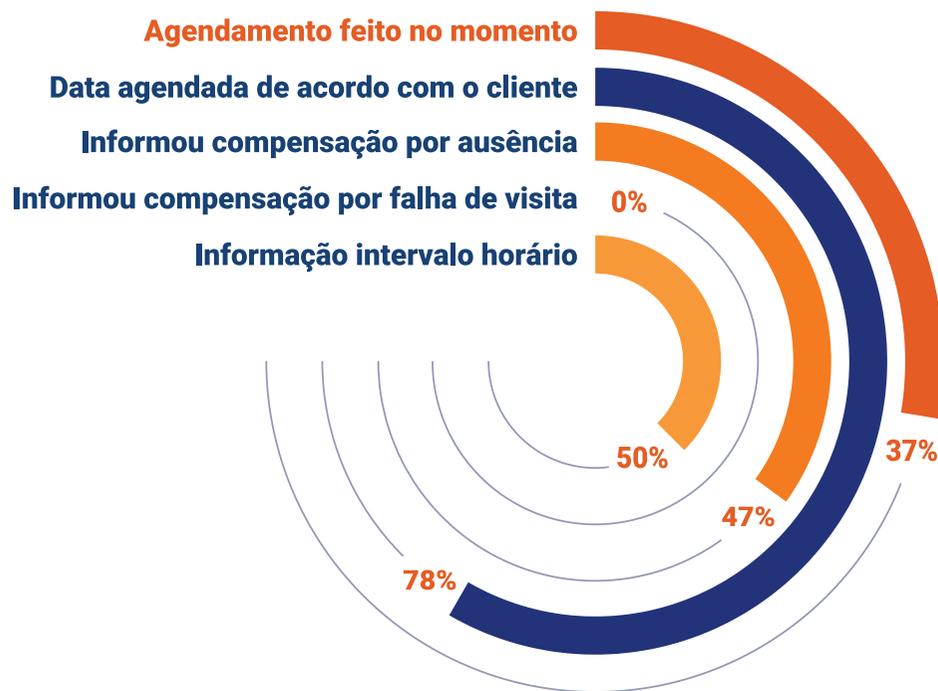
O cliente toma a iniciativa de sugerir o aumento de potência para o nível acima e **questiona se é possível novamente alterar a qualquer momento, tanto para mais ou para menos**, ao que a colaboradora responde que sim.



ID Visita: 41

Cenário 1

Agendamento de Alteração



Apenas em **37%** das visitas foi realizado **um agendamento** para a alteração da potência contratada.

Na maioria destes casos (78%) o agendamento foi feito confirmando a disponibilidade do cliente.

A **informação sobre eventuais compensações** por ausência do cliente ou falha do cliente **foram deficientemente comunicadas** assim como as informações sobre o intervalo horário.

Relatos das Visitas

Exemplo de questões encontradas

Agendamento

Confirmou se o cliente queria então alterar a potência, **salientado que a mesma ficaria alterada a partir daquele momento (...)** Após pergunta por parte do cliente o colaborador só mencionou que a alteração era feita ali mesmo, sem necessidade de intervenção dos técnicos.



ID Visita: 27

Depois de confirmar, pediu ao cliente para assinar os pedidos (...)
Posteriormente receberia SMS da (...) a indicar a data e hora do agendamento, mas referiu ainda que os técnicos entravam em contato com o cliente 1 hora antes da realização da visita, pelo que conseguia coordenar o horário.



ID Visita: 4

O cliente questionou se não seria necessário uma visita técnica, o colaborador informou que a alteração é efetuada remotamente (...) pois o colaborador já tem um contador digital. O cliente mostrou-se surpreso (...) O colaborador indicou que por vezes faziam a alteração e não informavam os clientes



ID Visita: 39

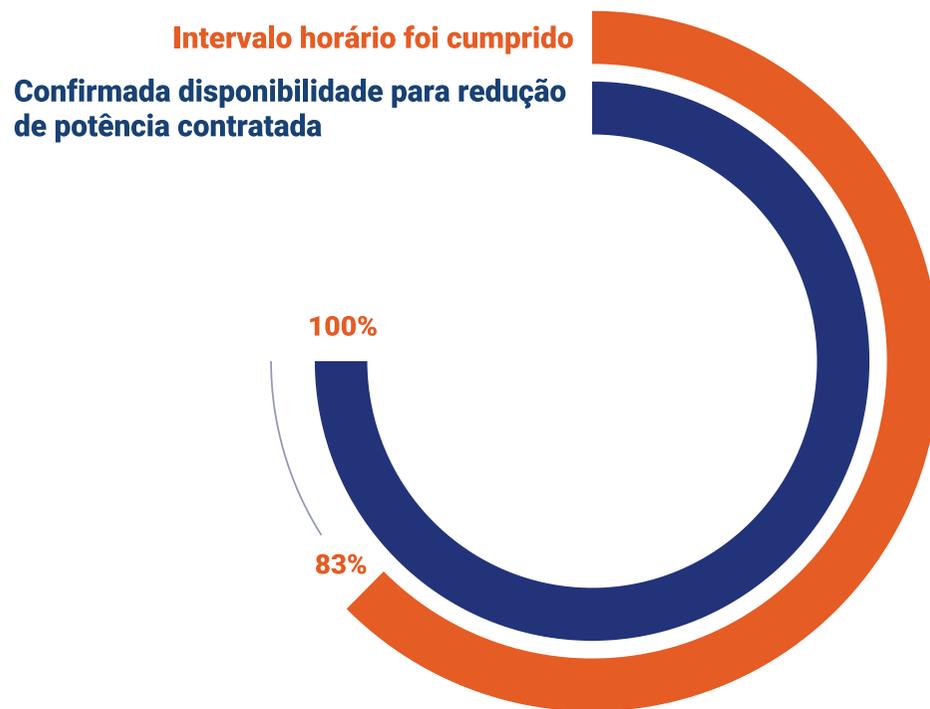
A colaboradora diz que apenas irá necessitar de uma autorização para ser assinada e que **quando sair dali já estará alterada a potência.**



ID Visita.22

Cenário 1

Concretização da Visita



Nas 12 visitas para alteração de potência contratada, efetivamente realizadas, **foi geralmente cumprido o intervalo horário (83%)**.

Verificou-se, no entanto, alguma **disparidade nos processos de comunicação** entre o momento de agendamento e a concretização da visita.

Relatos das Visitas

Exemplo de questões encontradas

Concretização das Visitas

As informações facultadas pelos colaboradores das lojas, não correspondem à realidade técnica. Não confirmam, ou não têm conhecimento sobre o tipo de contador instalado, partem do pressuposto das informações das potências e exigem eletricitistas profissionalizados e acreditados por parte do cliente. Informam ainda que os técnicos entram em contacto com o cliente 1 hora antes da realização da visita, quando isso não corresponde à realidade. Os técnicos indicaram que quando se dirigem ao local, dentro das 2h e 30min estipuladas, só entrarão em contacto se não existir ninguém no local, ou pedem novo reagendamento. Não entram em contacto com o cliente a avisar que estão a chegar.



ID Visita: 4

O cliente indicou que tinha bastante urgência, se não podiam agendar logo ali um dia, ao que a colaboradora indicou que não, que teria de ser a empresa a ver a agenda e a indicar um dia. O cliente indicou que correm o risco de aparecerem e eu não estar, mas também não há problema, voltam lá noutro dia. A colaboradora apenas indicou que poderiam fazer depois novo agendamento. Foi enviado um SMS no dia 29 a agendar a visita para o dia 5/12. No dia seguinte (30NOV) o cliente recebeu outro SMS a reagendar a visita para o dia 2/12, ambos no período compreendido entre as 13H e as 15H30. No dia 2/12 não apareceu ninguém. No dia 3/12 o cliente recebeu outro SMS a confirmar a visita de dia 5/12.



ID Visita: 28

O cliente indicou que tinha bastante urgência em alterar, se não podiam já agendar um dia, ao que o colaborador disse que os técnicos visitariam o cliente na primeira data disponível (segunda-feira de manhã) e disse que os técnicos avisavam que iam lá.

O titular da conta recebeu SMS a confirmar o horário da visita, de seguida recebeu outra SMS a dizer que os técnicos estavam a caminho, e depois recebeu outra SMS a dizer que por indicação do titular não foi efetuado nenhum serviço.



ID Visita: 24

Cenário 1

Em Resumo

Pontos a destacar

- ✓ **Boa capacidade de compreender a situação**
Na totalidade das visitas realizadas no cenário 1, o colaborador foi capaz de fazer o correto diagnóstico e os procedimentos para identificar o cliente.
- ✗ **Agendamento de alteração**
Apenas em 37% das visitas foi realizado um agendamento para proceder à alteração de potência. Nas restantes ou foi informado que não era necessária a visita ou que a mesma seria agendada posteriormente.
- ✗ **Passagem de informação completa e correcta**
Em diversos pontos do atendimento não foi prestada informação correcta ao consumidor, em especial sobre eventuais compensações.



CENÁRIO 2 | RECLAMAÇÃO FATURAÇÃO GÁS

Análise Resultados

Cenário 2

Aspectos que influenciam a **Dimensão Atendimento**

Acolhimento

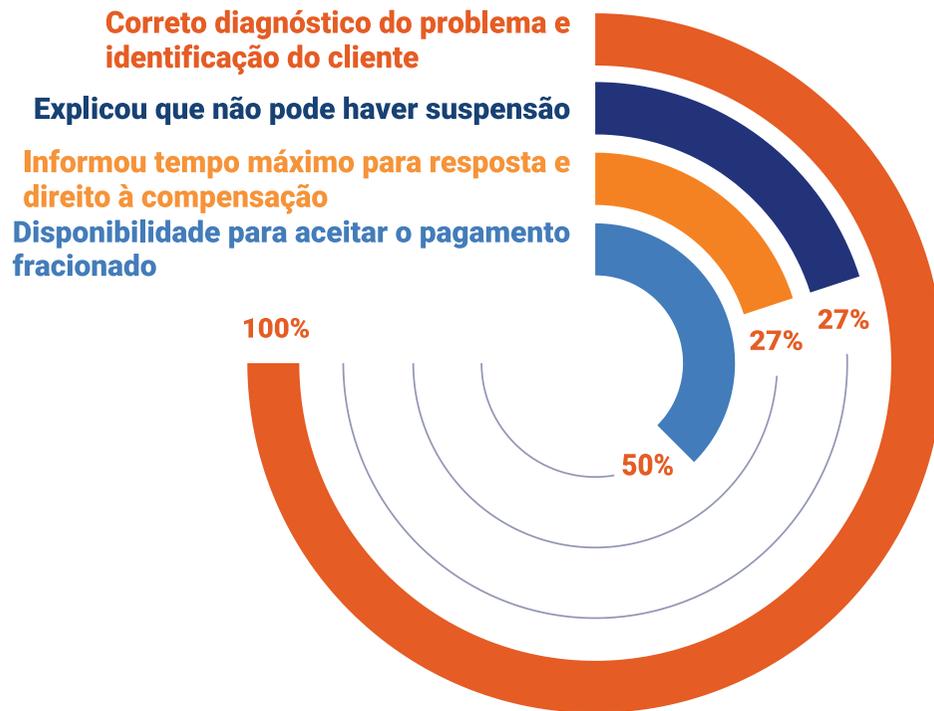
Considera o tempo de espera para atendimento e a forma como o colaborador se identificou e à empresa.

Diagnóstico e Solução

Avalia se o colaborador entendeu a questão e apresentou a solução adequada, informando corretamente o consumidor sobre todos os aspectos da solução apresentada.

Cenário 2

Diagnóstico e Solução



Nas 15 chamadas realizadas o colaborador que **atendeu foi sempre capaz de entender a questão colocada** pelo consumidor.

No entanto, as chamadas realizadas apresentam **falhas ao nível das informações prestadas**, quer ao nível do **tempo esperado de resposta**, quer seja na **informação de não suspensão do serviço** até ao final do prazo de resposta.

Relatos das Visitas

Dificuldade na apresentação de reclamação

Apesar da boa avaliação obtida na identificação da questão, em várias chamadas houve uma tentativa de evitar a reclamação, apresentando logo uma explicação ou dificultando a sua concretização.

... referiu que face a estes dois fatores não valia a pena reclamar mas sim, que iria fazer um pedido para corrigir a fatura. No entanto, alertou que, como o pagamento era por débito direto, essa alteração teria um custo de 10€.



ID Visita: 5

A sensação como cliente foi que o colaborador "fugiu" sempre à reclamação, não dando seguimento a isso.



ID Visita: 9

o colaborador disse que o cliente tinha sido informado, como todos os outros, que o valor do gás iria sofrer alterações a partir de 1 de outubro. O cliente perguntou se iria ter uma resposta escrita e o colaborador informou que toda a informação estava na fatura e que se quisesse uma resposta escrita teria que enviar um e-mail.



ID Visita: 11

A colaboradora indicou que para formalizar a reclamação, que deveria ser o titular do serviço a fazer a mesma por escrito, poderia enviar por e-mail ou ir à loja fazer a mesma fisicamente.



ID Visita: 18

Cenário 2

Objeção: resposta por escrito

O cliente mistério deveria solicitar que a resposta à sua reclamação fosse realizada por escrito.

Em 60% das chamadas não foi possível garantir que a resposta seria dada por escrito.



Cenário 2

Resposta por escrito

Apenas o operador A apresentou resposta por escrito às chamadas de reclamação

4 em 15
respostas recebidas por escrito

nº de respostas por escrito no total de chamadas de reclamação efetuadas

2 a 6 Dias
para receber resposta

nº dias entre a chamada e a resposta por escrito à reclamação

Cenário 2

Em Resumo

Pontos a destacar

- ✓ **Boa capacidade de entender a questão**
Na generalidade das chamadas realizadas o operador foi capaz de perceber a questão e oferecer uma explicação para a mesma.
- ✗ **Efetivação da reclamação**
O facto de associarem a insatisfação do consumidor com o aumento da tarifa (justificação apresentada) ou com a falta de comunicação de leituras, levou em diversas chamadas o operador a tentar evitar a efetivação da reclamação por parte do consumidor.
- ✗ **Resposta formal por escrito**
Em apenas 4 reclamações foi apresentada uma resposta por escrito. Na grande maioria dos contactos em que foi efetivada reclamação foi afirmado ao consumidor que a resposta seria dada por telefone ou por sms.

Obrigado!

Se tiver alguma dúvida,
entre em contacto.

