

> Adquira um Conhecimento Mais Profundo dos Clientes

Para empresas especializadas em fornecer serviços de pesquisa de mercado a outras empresas, ou aquelas que realizam pesquisa como parte do negócio, é essencial ter acesso aos meios necessários para conduzir pesquisas precisas com facilidade e eficiência e depois compartilhar conhecimento com aqueles que podem ser beneficiados com isso.

Pesquisas fornecem às empresas em todo o mundo um grande conhecimento das atitudes e opiniões de seus clientes. As empresas utilizam resultados das pesquisas, questionários e formulários para reunir conhecimentos sobre seus clientes, o que possibilita direcionar os principais objetivos das empresas.

Com esse conhecimento, as empresas podem:

- Desenvolver novos produtos que os consumidores queiram comprar
- Melhorar a satisfação do cliente
- Adquirir e reter clientes mais valiosos
- Aumentar o reconhecimento da marca
- E muito mais

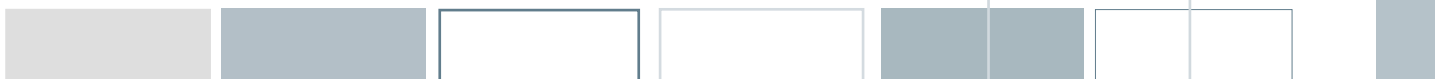
A SPSS Inc. é líder em identificar as necessidades referentes à pesquisas em empresas por 37 anos, um comprometimento que está mais forte hoje do que quando a SPSS foi fundada. Nós oferecemos soluções poderosas e flexíveis para ajudar empresas na condução de pesquisas quantitativas com propósito comercial, sejam elas, pesquisa de mercado, pesquisa de produto, teste de conceito, avaliação da marca, ou qualquer outro tipo de pesquisa de marketing. Para as empresas de pesquisa de mercado, as soluções SPSS possibilitam que os mesmos definam com maior exatidão as necessidades dos clientes e diferenciar seus serviços, dos serviços dos concorrentes.

Muitas empresas fazem a opção de realizar suas próprias pesquisas. Empresas como a Avon e Yamaha Motor Europe N.V. utilizam softwares da SPSS para capturar feedback do cliente e do mercado e transformá-lo em conhecimento que ajude na tomada de decisões.

A SPSS fornece uma plataforma de pesquisa de mercado flexível e escalonável que possibilita às empresas projetar pesquisas e formulários, capturar dados centralizadamente, analisá-los e distribuir os resultados.

Utilizando esse software, as empresas podem :

- Obter informações das pessoas certas, sem levar em consideração sua localização, língua ou modo de contato preferido
- Ir do campo para as descobertas mais rapidamente
- Utilizar o feedback do consumidor como uma parte da rotina comercial



Colete informação de uma amostra representativa

Atualmente as empresas possuem uma variedade de métodos, ou modos, para alcançar respondentes potenciais, como a Web, e-mail, o tradicional papel, pessoalmente ou por telefone. Utilizando-se destes meios, os pesquisadores tem mais oportunidades para alcançar os respondentes escolhendo o melhor método custo-benefício para gerar uma resposta requerida de uma audiência em particular.

Os softwares de pesquisa da SPSS possibilitam as empresas capturar feedback de qualquer circunstância ou mesmo uma combinação de circunstâncias através de um único questionário e captura centralizada de dados. Isso torna fácil conduzir pesquisas que encoragem uma resposta da audiência correta.

Para aquelas empresas que a pesquisa deve atingir respondentes que falam diferentes línguas, o fornecimento de pesquisas na língua nativa do respondente pode também ajudar no aumento das taxas de resposta e tornar suas respostas mais confiáveis. As funcionalidades multilinguísticas dos softwares de pesquisa da SPSS possibilitam as empresas criar questões e instruções em praticamente todas as línguas, incluindo línguas asiáticas. Dados de qualquer versão linguística são capturados centralmente e os resultados tornam-se disponíveis imediatamente para análise.

Melhore resultados utilizando análise Web-based

Muitas empresas hoje preferem conduzir pesquisas online. Tanto feita internamente como por empresas de pesquisa de mercado, a pesquisa online é um modo viável, com baixo custo, e conveniente de se analisar pessoas. Oferece um rápido tempo de retorno, e pode suportar tanto questionários simples como complexos. A SPSS oferece o sofisticado software de desenho de questionários e entrada de dados online que os pesquisadores profissionais passaram a confiar.

Mais maneiras de atingir mais respondentes

Pesquisa multimodal, onde mais de uma forma de abordagem é utilizada para conduzir uma única análise, dá as empresas de pesquisa de mercado diversas maneiras de conectar-se com mais respondentes. Por exemplo, uma empresa pode conduzir um estudo utilizando tanto papel como análise online.

Pesquisa multimodal possibilita as empresas:

- Reduzir custos
- Aumentar taxas de resposta
- Economizar tempo
- Melhorar a qualidade dos dados

Pesquisas multimodais também dão as companhias novas formas para atingir audiência especialmente quando os métodos tradicionais falham diferenciando-as dos concorrentes. Utilizar o software de pesquisa de mercado da SPSS, possibilitou a NOP World, uma empresa global de pesquisa de mercado, explorar alguns métodos exclusivos de coleta de dados. Incluindo transferência de mensagens de texto eletrônicas, populares entre os jovens na Europa, ajudando a empresa a capturar um grupo que é notoriamente difícil de atingir através de análises. Em um projeto planejado para a indústria musical, a empresa entregou telefones celulares as pessoas em danceterias afim de gravar pequenos trechos de músicas. A empresa então utilizou "impressão digital" para determinar qual música foi realmente ouvida .



Vá da pesquisa de campo às descobertas mais rápido

Com o software de análise e pesquisa de mercado da SPSS, as empresas podem melhorar a maneira como trabalham com respostas de análise. Devido aos dados serem coletados centralizadamente, o tempo de análise é menor e facilita o processo analítico. As empresas podem, por exemplo :

- Observar e interagir com os resultados na medida que os mesmo chegam. As empresas podem gerar relatórios e até mesmo fazer alterações em pesquisas online em andamento para melhorar sua efetividade sem interromper o trabalho de campo. Elas podem até compartilhar resultados recém-chegados internamente ou com clientes externos.
- Entender o pensamento e comportamento do consumidor utilizando qualquer número ou tipo de análise ou técnica de modelagem. Além disso, os dados coletados com o software de pesquisa de mercado da SPSS é limpo e imediatamente disponível para análise, o que diminui o tempo para entrega dos resultados.
- Use respostas de texto para tirar maior proveito. Um software especializado em análise de texto baseado em conceitos de extração linguística, possibilita aos pesquisadores evitar o trabalho penoso e custoso associado a codificação manual.

Transmita feedback mais efetivamente através da empresa

Uma vez que as companhias capturam o feedback do cliente e do mercado, é importante que a informação seja compartilhada com as pessoas certas, clientes e outros decisores e com os sistemas certos. Com o intuito de causar impacto nas decisões comerciais, os clientes e outros decisores precisam de informações que eles possam entender facilmente e acessar por seu canal preferido. Ou, melhor ainda, eles necessitam da habilidade para interagir com os resultados. O software da SPSS pode ajudar facilmente as companhias nesse ponto. Por exemplo, elas podem:

- Tabular resultados e criar gráficos mostrando padrões e tendências, e depois disponibilizar essa informação em uma variedade de formatos, como .PPT, .XLS, .SAV e HTML , com um click do mouse. Os resultados são apresentados visualmente, assim informação expressiva e estratégica ficam claras.
- Melhorar as comunicações, reviews e apresentações de relatório dos clientes provendo conhecimento através de todo o processo. Uma conexão online segura possibilita que as empresas forneçam para clientes internos e externos acesso em tempo real para análises e resultados interativos. As empresas podem também ceder automaticamente, relatórios interativos individualizados para os decisores nos seus métodos de comunicação e formatos preferidos.
- Incorporar resultados de análises com modelos preditivos e sistemas automatizados como recomendações de Web site ou scripts de call center. Isso permite que as companhias utilizem os resultados através da empresa e ajam imediatamente.





Para saber mais sobre soluções em análises preditivas da SPSS para o setor de pesquisa ou sobre as empresas que utilizam esta tecnologia, acesse www.spss.com.br ou entre em contato com a SPSS Brasil através do telefone 11.5505.3644 ou envie um e-mail para spss@spss.com.br