

## Montar um questionário para pesquisa de mercado



A concorrência, hoje em dia, pode estar acirrada, mas poucos sabem o que fazer para ter um diferencial e se destacar frente a tantas outras empresas. Afinal, o negócio não se resume só a si e sua equipe. Existe outro elemento essencial para que tudo funcione: O cliente.

Cliente satisfeito é sinônimo de sucesso. E para mantê-lo assim, um bom relacionamento é a única maneira de fazer o negócio acontecer. Muitas empresas cometem o erro de pensar que essa relação começa só após a efetivação da venda; mas é aí que se enganam redondamente. É preciso acompanhá-lo desde o atendimento inicial, em todo o processo de compra, até o final de suas vidas. Conquista-lo, conhece-lo, e manter uma relação duradoura com o cliente trará bons frutos aos negócios.

### **DEFINA O TAMANHO**

O questionário deve ser o menor possível, para reduzir desistências e prevenir a desatenção. O ideal é que se mantenha abaixo de 30 questões. Mas é preciso certificar-se de que as perguntas tragam todas as informações de que pesquisa precisa

### **DIVIDA BEM O CONTEÚDO**

As quebras das páginas do questionário devem ser usadas para agrupar as perguntas. Assim como um livro é dividido em capítulos, o empreendedor deve fazer o mesmo com as suas pesquisas.

### **AVALIE QUANTAS QUESTÕES DEVE HAVER EM CADA PÁGINA**

A divisão em páginas tem a função de reduzir o número de rolagens que o respondente precisa fazer. Isso assegura uma taxa mais alta de resposta. Manter uma página com menos de 15 questões é o ideal, mas tome cuidado para ela não ficar curta demais.

### **NÃO UTILIZE BARRAS DE PROGRESSO**

As barras que mostram quanto da pesquisa o usuário já respondeu costumam distrair e fazer a pesquisa parecer maior. O resultado pode ser um número menor de respondentes.

### **NÃO ENUMERE PÁGINAS OU PERGUNTAS**

Seja também um consultor no seu negócio. As pessoas gostam de estar bem informadas, porque assim têm o poder para tomar as decisões ideais.

Não foque só nas vendas. O cliente com certeza gostaria de saber as vantagens das aquisições que está a realizar. Portanto, mantenha-o informado sobre o que acontece no seu mercado, com a concorrência e com os demais clientes.

### **TOME CUIDADO COM O USO DE TÍTULO NAS PÁGINAS**

Títulos podem ser ótimos para explicar aos entrevistados o motivo das questões. No entanto, podem também viciar as respostas. Por exemplo, usar um título como "Comportamentos de risco – Assédio moral e sexual" pode influenciar na transparência da resposta por sugerir que a pesquisa quer identificar condutas de assédio por parte do respondente ou de seus pares. A melhor solução é um título que ajude a entender o contexto, mas sem influenciar os participantes.

### **AVALIE O USO DE DESCRIÇÃO NAS PÁGINAS**

Descrições podem ser usadas para fornecer instruções, para mostrar um tema importante ou para contextualizar os pesquisadores. Utilize-a apenas se for ajudar. Se a descrição for muito longa, pode distrair e irritar os entrevistados, o que aumenta o número de desistências.

### **CUIDADO COM O USO DE LOGOTIPO NO QUESTIONÁRIO**

Logotipos trazem uma sensação de credibilidade, mas também podem causar vício nas respostas. Os resultados de uma pesquisa sobre hábitos alcoólicos que contém o logotipo de uma marca de vodka serão diferentes de uma apenas sobre direção alcoolizada. Tenha em mente que as marcas podem interferir na sua pesquisa.