

## CERTIFICADO DE EXCELÊNCIA

- REGULAMENTO -

### O que é o Certificado de Excelência da VetBizz Consulting?

Criado pela VetBizz Consulting em 2015, o Certificado de Excelência premeia e reconhece os Centros de Atendimento Médico-Veterinários (CAMV) que prestam um serviço global de excelência aos seus clientes e a sua atribuição depende única e exclusivamente em função das avaliações realizadas pelos seus clientes no inquérito *online* (VetBizz Survey) disponibilizado pela VetBizz Consulting.

### O que é o VetBizz Survey?

O VetBizz Survey, propriedade da VetBizz Consulting, é um inquérito *online* ministrado através de um SMS (com remetente personalizado do CAMV) enviado ao cliente após uma visita ao CAMV, que permite aferir o nível de satisfação dos seus clientes nos seguintes domínios: Qualidade das instalações, Qualidade de atendimento na recepção, Qualidade de atendimento do médico veterinário e Grau de recomendação dos serviços (*net promoter score*). Tem ainda um campo de observações (facultativo). Este inquérito é ministrado aos clientes numa lógica de *event driven feedback*, ou seja, o cliente avalia os serviços prestados no dia seguinte à sua experiência no CAMV. O inquérito não é anónimo, podendo o CAMV entrar em contacto com o cliente, numa lógica de *customer care*.

### Quem pode receber um Certificado de Excelência?

Apenas os CAMV que são clientes da VetBizz Consulting e que utilizam o serviço VetBizz Survey. Deverão ser cumpridos os critérios de atribuição que são apresentados na questão seguinte.

### Como são seleccionados os vencedores do Certificado de Excelência?

O VetBizz Survey contempla questões que permitem aos clientes avaliar a qualidade de serviço prestada pelo CAMV em vários aspectos relacionados com Instalações, Atendimento na Recepção e Atendimento do Médico Veterinário. Para além destas questões, os clientes são questionados sobre o grau de recomendação dos serviços do CAMV (*Net Promoter Score*). O nível de satisfação global do cliente, apresentado numa escala de 1 a 10, é calculado em função de um algoritmo que pondera todas as questões do inquérito.

Os critérios de atribuição do Certificado de Excelência aos CAMV são os seguintes:

- Ter o VetBizz Survey activo por um período mínimo de 12 meses;
- Ter um nível de satisfação global médio dos clientes no mínimo de 9,25 (escala de 1 a 10);
- Ter um nível de recomendação dos serviços acima dos 80 (escala do *Net Promoter Score* que varia de 0 a 100);

- Ter um número mínimo de inquéritos preenchidos, num período até 12 meses, de acordo com a tipologia dos CAMV:
  - Hospital: 400 inquéritos;
  - Clínica: 300 inquéritos;
  - Consultório: 150 inquéritos.Face ao número médio de clientes activos por CAMV (de acordo com a sua tipologia), e considerando que os inquéritos são *ongoing* (diários), esta amostra tem representatividade estatística.
- A renovação do Certificado tem uma periodicidade anual, a partir do momento em que é atribuído ao CAMV, e tem por base uma revisão dos critérios supracitados.

#### **A VetBizz Consulting é uma entidade certificadora?**

Não. A VetBizz Consulting é uma empresa privada que presta serviços de consultoria de gestão estratégica e que, entre outras áreas, ajuda os CAMV a potenciar o negócio, visando o aumento do nível de satisfação dos seus clientes. Este certificado não corresponde a nenhuma exigência das normas ISO ou dos Sistemas de Gestão da Qualidade.

#### **As relações comerciais estabelecidas com o VetBizz Consulting afectam os resultados do Certificado de Excelência?**

Não. A atribuição do Certificado de Excelência tem por base critérios objectivos e a avaliação dos serviços do CAMV é única e exclusivamente efectuada pelos seus clientes, não tendo a VetBizz Consulting qualquer intervenção no processo de avaliação. A única condição consiste em ter o serviço VetBizz Survey activo, uma vez que é a base das avaliações *online* dos clientes.

#### **Quais são as vantagens para os estabelecimentos com um Certificado de Excelência?**

Os CAMV eleitos recebem uma carta a felicitar pela excelência nos serviços prestados aos seus clientes e um Certificado impresso. Será também enviado um selo (em formato digital) do Certificado de Excelência que poderá ser utilizado nos canais de promoção que o CAMV julgar convenientes. A VetBizz Consulting anunciará os CAMV eleitos nos seus canais de promoção digital, designadamente *website*, redes sociais e *e-newsletter*.