

A PERGUNTA DEFINITIVA 2.0

REICHHELD / MARKEY

# A PERGUNTA DEFINITIVA 2.0

Edição revista e atualizada

Autor do  
best-seller  
do Wall Street  
Journal

Como as empresas que implementam o *net promoter score* prosperam em um mundo voltado aos clientes

# FRED REICHHELD

Autor do best-seller *A Estratégia da Liderança*

COM **ROB MARKEY**



ALTA BOOKS  
EDITORA

BAIN & COMPANY



# Resumo de A Pergunta Definitiva 2.0

## Edição revista e atualizada

Na primeira edição deste livro, ponto de referência no estudo sobre lealdade de clientes, Fred Reichheld, especialista no assunto, revelou a pergunta fundamental para o futuro de sua empresa: “Você nos recomendaria a um amigo?” Ao fazer essa pergunta aos clientes, é possível identificar os detratores, que sujam o nome de sua empresa e não hesitam em mudar para a concorrência, e os promotores, que fortalecem sua empresa pelo boca a boca e ajudam a gerar crescimento sustentável e lucrativo.

A pergunta definitiva também está vinculada a uma métrica essencial: o Net Promoter Score (NPS). Desde a primeira publicação deste livro em 2006, o Net Promoter já transformou centenas de empresas das mais diversas áreas, tornando-se um sistema de gestão completo e um conjunto de valores que, em força, se compara ao Seis Sigma.

Nesta edição totalmente revista e ampliada, Reichheld, junto com seu colega da Bain, Rob Markey, explica como conseguir resultados financeiros competitivos com o Net Promoter. De forma sempre clara e objetiva, Reichheld: Define o conceito do Net Promoter e explica sua conexão com o crescimento rentável e lucrativo das empresas.

Descreve o processo de ciclo fechado de feedback – contatar os clientes para determinar seu nível de lealdade e apresentar soluções pertinentes –, demonstrando o poder desse processo na motivação de funcionários e clientes.

Conta incríveis histórias de empresas – entre elas a Charles Schwab Corporation, Apple, Ascension Health, Progressive e Virgin Media – que melhoraram radicalmente o desempenho ao priorizar o Net Promoter nos negócios.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)