



# PRÉMIO CINCO ESTRELAS

*Edição 2018*

PRÉMIO CINCO ESTRELAS

METODOLGIA

CÁLCULO DOS VENCEDORES

BANKINTER

A METODOLOGIA MAIS COMPLETA E RIGOROSA QUE EXISTE NO MERCADO



É um sistema de avaliação que mede o grau de satisfação que os produtos, serviços e as marcas conferem aos seus utilizadores, tendo como critérios de avaliação as cinco principais variáveis que influenciam a decisão de compra dos consumidores: **Satisfação pela experimentação**, relação **Preço - qualidade**, **Intenção de compra ou recomendação**, **Confiança na marca** e **Inovação**.

# PRÊMIO CINCO ESTRELAS

METODOLGIA

CÁLCULO DOS VENCEDORES

BANKINTER

## UMA FERRAMENTA DIFERENCIADORA E UMA GARANTIA



PRÉMIO CINCO ESTRELAS

METODOLGIA

CÁLCULO DOS VENCEDORES

BANKINTER

## A METODOLOGIA MAIS COMPLETA E RIGOROSA QUE EXISTE NO MERCADO

### O QUE É AVALIADO

5 principais variáveis que nos influenciam nas decisões de compra.  
5 características específicas de cada produto | serviço.

METODOLOGIA BASE

DEFINIDAS PELO COMITÉ

### COMO É AVALIADO

3 fases de testes e estudos de mercado complementares.  
Testes de experimentação adaptados a cada produto | serviço.

INQUÉRITOS E SATISFAÇÃO A 50  
CLIENTES DA CONTA MAIS ORDENADO

### NÍVEL DE EXIGÊNCIA

Classificação mínima exigida – 7/10 (com concorrência na categoria) |  
8/10 (sem concorrência na categoria)

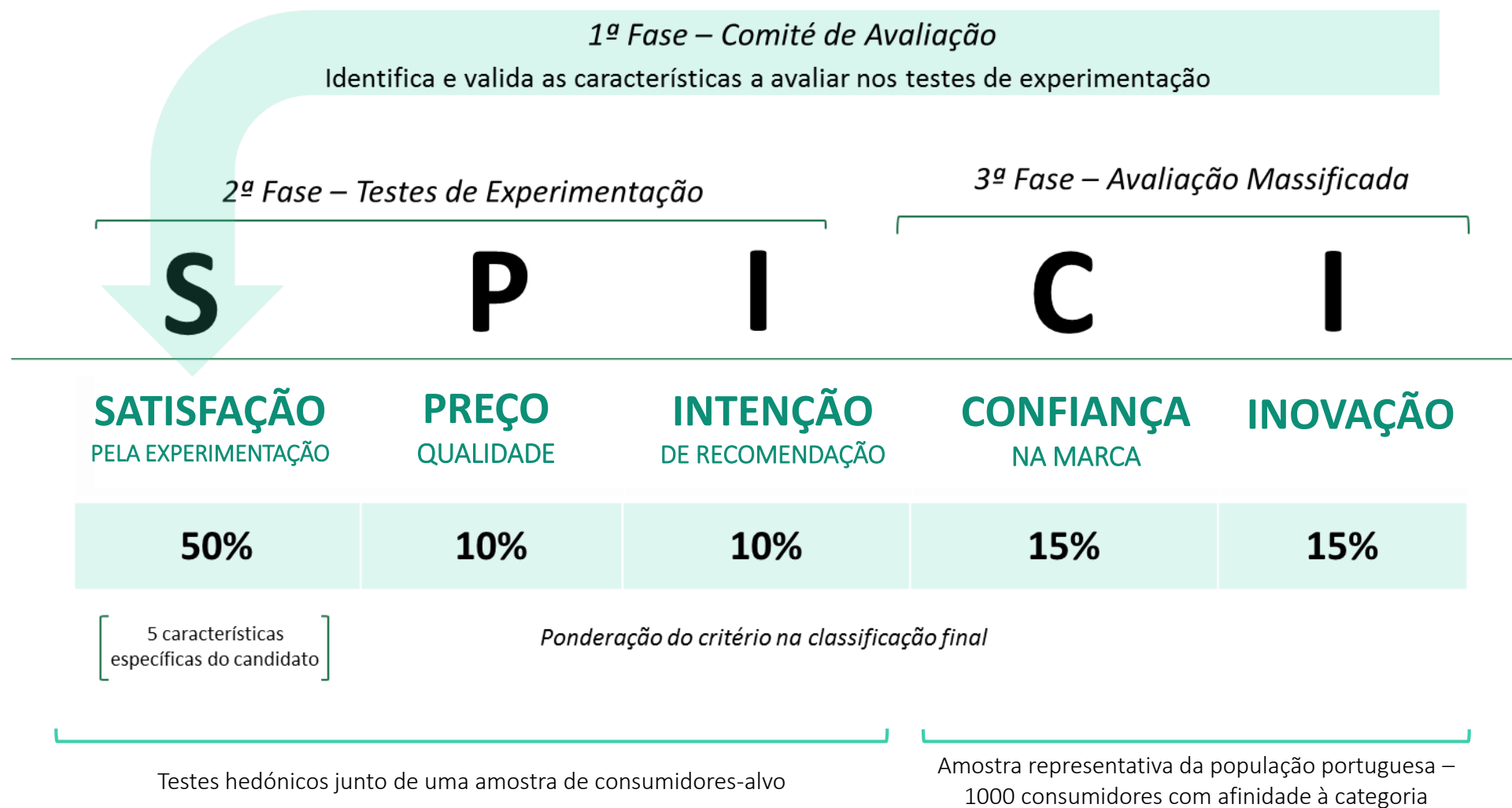
SERÁ VENCEDOR O CANDIDATO QUE  
PARA ALÉM DE OBTER A CLASSIFICAÇÃO  
MÍNIMA, OBTENHA A CLASSIFICAÇÃO  
MAIS ELEVADA NA CATEGORIA.

PRÉMIO CINCO ESTRELAS

METODOLOGIA

CÁLCULO DOS VENCEDORES

BANKINTER



O PRÉMIO CINCO ESTRELAS

METODOLGIA

CÁLCULO DOS VENCEDORES

BANKINTER

## RESULTADOS GLOBAIS

	SATISFAÇÃO EXPERIMENTAÇÃO	PREÇO QUALIDADE	INTENÇÃO DE RECOMENDAÇÃO	CONFIANÇA NA MARCA	INOVAÇÃO
Ponderação do critério na classificação final	50%	10%	10%	15%	15%
CLASSIFICAÇÃO OBTIDA	8,34	8,04	8,30	5,20	5,50
CLASSIFICAÇÃO PONDERADA	4,17	0,80	0,83	0,78	0,83
CLASSIFICAÇÃO FINAL	7,41				

## 1ª FASE | COMITÉ DE AVALIAÇÃO

O Comité avalia e valida as 5 características propostas pelas marcas candidatas como as mais diferenciadoras do serviço a testar, tendo por base estudos realizados em cada setor e focus group junto de consumidores-alvo. Este Comité é constituído pela organização do Prémio Cinco Estrelas, pelas empresas de estudos de mercado responsáveis pelas diferentes fases de testes e estudos (Ipsos Apeme e Multidados), pelo presidente da APPM (Dr. Rui Ventura) e pelo presidente do Fórum do Consumo (Prof. José Rousseau).



### CARACTERÍSTICAS VALIDADAS PARA AVALIAÇÃO

1. Flexibilidade de descoberto bancário autorizado (até 2 vezes o montante do ordenado domiciliado com um máximo de €10.000)
2. Isenção de comissão de manutenção da conta
3. Remuneração (5% no 1º ano; 2% no 2º ano)
4. Rapidez do processo de contratação
5. Clareza da informação

O PRÉMIO CINCO ESTRELAS

METODOLGIA

CÁLCULO DOS VENCEDORES

BANKINTER

2ª FASE | TESTES DE EXPERIMENTAÇÃO

	CARACTERÍSTICAS AVALIADAS						
	FLEXIBILIDADE DO DESCOBERTO BANCÁRIO AUTORIZADO	ISENÇÃO DE COMISSÃO DE MANUTENÇÃO DA CONTA	REMUNERAÇÃO	RAPIDEZ NO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO	CLAREZA DA INFORMAÇÃO	PREÇO - QUALIDADE	RECOMENDAÇÃO
	Média	7,60	9,38	8,54	7,94	8,24	8,04