

### **9.1.2 Satisfação do cliente**

A organização deve monitorar a percepção de clientes do grau em que suas necessidades e expectativas foram atendidas. A organização deve determinar os métodos para obter, monitorar e analisar criticamente essa informação.

NOTA Exemplos de monitorar percepções de cliente podem incluir pesquisas com clientes, retroalimentação de clientes sobre produtos ou serviços entregues, reuniões com clientes, análise de participação de mercado, elogios, pleitos de garantia e relatórios de distribuidor.