

Pregunta 3a: Identifica dos casos en què hi hagi requisits que estiguin en conflicte. Indica quins són els requisits (mitjançant una frase que els identifiqui) i quins són els stakeholders interessats en cada un. Raona per què consideres que estan en conflicte.

1. Exigència de pagament (Julieta Serrano) – Reutilització de tarifes d'estilista (Joan Campoy)

La Julieta estableix un càrrec de 10 euros de tarifa per assessorament no reemborsable, requeriment al qual s'oposa en Joan ja que considera que la tarifa s'hauria de poder reaprofitar en cas de que el client no es quedés cap de les peces de roba rebudes. Caldria aclarar la política de reemborsament que presenta l'empresa.

2. Comunicació directa entre client i Personal Shopper (Joan Campoy) – Selecció personalitzada sense comunicació directa (Julieta Serrano)

En Joan creu convenient que el client pugui comunicar-se directament amb el seu Personal Shopper per tal de fer comentaris i sol·licitar canvis d'assessor. Tot i així, el model proposat es centra en la selecció i enviament de roba basat en el perfil del client sense una comunicació interactiva regular entre client i assessor. Cal trobar un equilibri per satisfer les necessitats del client i mantenir l'estructura del servei.