Para identificar as causas e consequências do problema de baixa participação nos questionários de NPS, é importante realizar uma análise detalhada. Algumas ações que a empresa de delivery de alimentos poderia tomar incluem:

1. Analisar os dados disponíveis: Verifique os dados sobre a participação nos questionários de NPS para entender quais são os grupos de usuários que têm menor participação. Isso pode incluir fatores como idade, gênero, localização geográfica ou frequência de uso.
2. Realizar entrevistas com clientes: Entreviste alguns clientes que não responderam o questionário de NPS para entender os motivos da falta de participação. Pergunte se eles têm interesse em responder o questionário, o que os motivaria a participar e quais são as principais barreiras para a participação.
3. Verificar a forma de entrega do questionário: Verifique como o questionário de NPS é entregue aos clientes e se há alguma barreira que possa estar impedindo a participação. Por exemplo, talvez o questionário seja enviado por e-mail e os usuários não estejam vendo ou não estejam interessados em responder.
4. Analisar a qualidade do questionário: Verifique se o questionário de NPS está sendo construído de maneira a ser relevante e atraente para os clientes. Talvez seja necessário reformular as perguntas ou adicionar alguma incentivos para a participação.

Após realizar essa análise, a empresa de delivery de alimentos poderá identificar as causas da baixa participação nos questionários de NPS e tomar medidas para aumentar a participação e obter uma amostra mais representativa. Isso poderá ser útil para a empresa ao planejar estratégias e aprimorar os seus serviços, o que poderá levar a uma maior satisfação e fidelidade dos clientes.

Aplicando o conceito de design thinking para a análise do problema de baixa participação nos questionários de NPS da empresa de delivery de alimentos, poderíamos seguir os seguintes passos:

1. Definição do problema: O problema é que a empresa de delivery de alimentos está tendo dificuldade para obter uma amostra representativa de respostas nos questionários de NPS, o que pode afetar a precisão das informações coletadas e a capacidade da empresa de planejar estratégias e aprimorar os seus serviços.
2. Arvore de problemas:

* Causa raiz: Falta de interesse dos clientes em responder o questionário de NPS
  + Possíveis fatores:
    - Os clientes não entendem o propósito do questionário ou não veem como ele pode beneficiá-los.
    - O questionário é longo ou repetitivo, o que desmotiva os clientes a participar.
    - O questionário é enviado por meios que os clientes não utilizam ou não veem com frequência, como e-mail ou mensagem de texto.
    - Os clientes não têm tempo ou não se sentem incentivados a responder o questionário.

Com base nessa arvore de problemas, a empresa de delivery de alimentos pode começar a identificar as possíveis soluções para o problema de baixa participação nos questionários de NPS. Por exemplo, pode ser necessário melhorar a comunicação sobre o propósito do questionário e como ele beneficia os clientes, simplificar o questionário ou adicionar incentivos para a participação, ou mudar a forma de entrega do questionário para um canal mais visível e acessível para os clientes.