**Aluna: Vandilma Candido**

Uma empresa de delivery de alimentos utiliza a pesquisa Net Promoter Score (NPS) para avaliar o nível de satisfação dos clientes em relação aos seus serviços. Assim, ela pode identificar a opinião do seu público e descobrir se eles recomendariam a sua marca para amigos.

Essas informações são úteis para o desenvolvimento de estratégias e a fidelização de clientes, porém, a maioria dos usuários não responde o questionário, o que afeta o planejamento da empresa.

Como você poderia identificar as causas e consequências desse problema?

Podemos usar a técnica da árvore de problema.

Primeiro identificar o problema central

Depois a causa e a consequência

* **Problema central:** A falta de comunicação ou feedback
* **Causa:** falta clareza, fidelização e relação com cliente.
* **Consequências:** perda no desenvolvimento estratégico afetando o desenvolvimento e planejamento da empresa.