Expectativas do consumidor

Atender as necessidades, como melhor segurança, organização, gestão, melhores funcionários, facilidade na hora do pagamento, mais opções de convênios.

Perguntas:

* O que eu sei sobre esse sistema?
* O que esse sistema precisa fazer?
* Qual é o resultado final de fazer isso?
* Quais são as partes deste recurso?
* O que precisa acontecer a seguir?
* O que deve acontecer antes?
* Qual o prazo do trabalho?