

WebDev - Módulo 3

Roteiro de aula

Aula 2 - Soft: Vamos falar de negócios!



Tópicos da aula:

- O cliente no centro;
- Escuta ativa
- Mapa de empatia;
- Aplicação prática para o contexto do dev.
- Dinâmica da Venda simulada;
- Inovação;
- Jobs-to-be-done (tarefas a serem realizadas).



Atividades da Aula

→ Atividade 1: O cliente tem sempre a razão!

- ◆ Em grupos, supondo que você já praticaram a escuta ativa, vocês irão discutir o caso e montar o mapa de empatia do cliente, no caso do Seu José."

- Caso: Seu José é dono de uma empresa de e-commerce e contratou a sua equipe para resolver um problema: o seu serviço de suporte ao cliente.

José relatou que muitos clientes enviaram e-mails e até ligaram tentando resolver seus problemas, mas os profissionais responsáveis pelo suporte e o armazém onde estão os produtos se encontram em outro local, que não possui telefone. Uma das sugestões de seu José para resolver esta necessidade é que o cliente deveria se encaminhar fisicamente até lá ou deixar sua reclamação por telefone, o que acabou gerando ainda mais frustração e reclamação para a empresa. E-mails se acumulavam na caixa de entrada da companhia e nunca eram lidos, respondidos ou resolvidos.

- ◆ Link da atividade:

 [PC] [Soft] [M3] [Atividade] Aula 2 - Mapa de Empatia

- ◆ Tempo de atividade: 15 minutos


→ Atividade 2 : [Venda Simulada]

- ◆ Em grupos, vocês deverão criar uma campanha de venda para o produto que será divulgado por vocês. Vocês devem indicar os benefícios, preço, criar propaganda, slogan, etc. Podem usar os recursos que quiserem. Sejam criativos! Na volta todos os grupos terão 2 minutos para se apresentar!

Produtos:

- Grupo 1: TV 3D;
 - Grupo 2: Anel logbar, ou anel inteligente, permite controlar qualquer dispositivo wifi com gestos (como o smartphone e trocar o canal da tv);
 - Grupo 3: Oakley Thump: óculos com fones integrados
 - Grupo 4: Juicero
 - Grupo 5: Nintendo - Virtual Boy
 - Grupo 6: Nintendo Power Glove
- ◆ Tempo de atividade: 15 minutos

→ Vídeo “Introdução a Jobs to be done”

- ◆ Link:  [Introdução a Jobs To Be Done](#)

→ Atividade 3 : É possível melhorar o milkshake?

- ◆ Em grupos, vocês irão discutir maneiras de aumentar as vendas do Milkshake levando em conta que o job to be done desse produto é: “Tornar mais agradável o trajeto de carro até o trabalho”.

Vocês deverão pensar principalmente em duas abordagens:

- Como melhorar o produto?
 - Como melhorar o marketing do produto?”
 - Compartilhar o link do mural para que os grupos coloquem as ideias.
- ◆ Link do Jamboard:
[\[PC\] \[Soft\] \[M3\] \[Atividade\] Aula 2 - É possível melhorar o milkshake?](#)
 - ◆ Tempo de atividade: 15 minutos



Momento Aprendizagem em Pares

- Esse momento é dedicado para vocês desenvolverem suas demandas e entregas para o curso.
- Utilize esse tempo da maneira que preferir, mas atente-se às aulas que você deve realizar as entregas.
- ◆ **Dica:** Nas Propostas dos projetos, vocês encontram uma sugestão de organização para a realização das atividades.

- ◆ **Lembre-se:** O momento de Aprendizagem em Pares é justamente para fazer trocas e aprender em comunidade, aproveite seus colegas e se desenvolvam juntos!

→ **Entregas:**

- ◆ Projeto individual: aula 5 - HARD
- ◆ Projeto em grupo: aula 10 - HARD
- ◆ Apresentação do projeto: aula 10 - HARD



Para ajudar



Links interessantes:

- Job To Be Done: o que é e como aplicar essa metodologia?
https://www.voitto.com.br/blog/artigo/job-to-be-done?gclid=CjwKCAjw7cGUUhA9EiwArBAvosekR8AV8Xt8S7t0_xpkQoDSlvDHWLy54sZRCVveS4t5iSa3tzHKYxoC90kQAvD_BwE
- O que é Jobs To Be Done?
<https://medium.com/jtbd/o-que-%C3%A9-jobs-to-be-done-283c7d1ca49e>