



Módulo 2 - Definir

Jobs to be Done

DigitalHouse >
Coding School





Recap

Definindo a Problemática

Briefing



Definimos para:

- Encontrar o foco da nossa problemática
- Sintetizar a investigação
- Articular novas perspectivas
- Tomar decisões



Definimos:

- O perfil das pessoas para quem trabalhamos
- Os limites a serem trabalhados do problema
- O alcance do contexto em que se produz a problemática
- Os cenários de ideação para projetar a solução



Briefing:

Antes de entrar em um processo de ideação,
precisamos definir a direção da nossa exploração.



**O que vocês já sabem
sobre Job To Be Done?**





Vocês acham que as pessoas compram uma roupa apenas para se vestir?

Ou compram um carro só para se transportar?

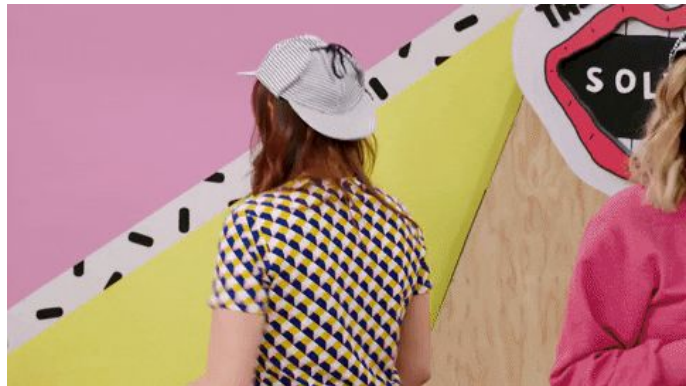


NÃO!

As pessoas não compram produtos visando o produto em si — elas compram um produto para ajudar a resolver algo.



Jobs To Be Done tem a ver com o
que o consumidor quer **resolver**
na sua vida





Não é uma metodologia
E sim, uma **teoria**
Que busca entender
necessidades





Como surgiu o conceito de JTBD?





JOBS TO BE DONE

Em tradução literal, trabalho (ou tarefa) a ser realizada (ou executada).

O conceito ficou popular com o professor norte-americano **Clayton Christensen**, da Harvard Business School, e seus milk shakes.



Porquê grandes
empresas falham
ao lançar novos
produtos no
mercado?





As pessoas contratam
produtos para que
façam trabalhos por
elas.





JOBS TO BE DONE

As Tarefas que o usuário precisa realizar são classificadas nas seguintes dimensões:

- Funcionais
- Sociais
- Emocionais



FUNCIONAL

ANTECIPAR

PRÓXIMAS FATURAS
R\$1.931,12

FATURA ATUAL
R\$432,92

EMOCIONAL

LIMITE DISPONÍVEL
R\$2.785,96
AJUSTAR >

- ▲
- FEV
- JAN
- DEZ 17
- NOV 17
- OUT 17
- SET 17
- AGO 17



SOCIAL



JTBD \neq PROPOSTA DE VALOR

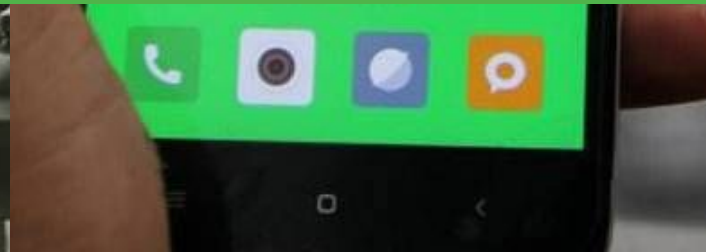
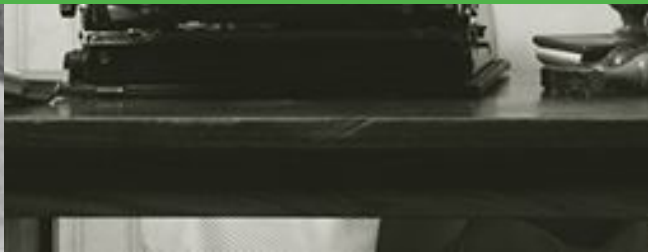
Ex: Cartão de crédito

Proposta de Valor: Cartão de crédito sem anuidade

Job To Be Done: Ter uma saúde financeira melhor :)



As soluções vem e vão, enquanto os jobs permanecem praticamente os mesmos.



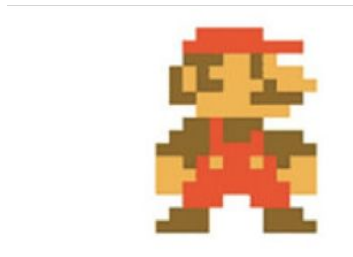


Nesse cenário os concorrentes também mudam



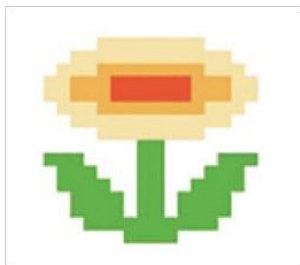
Case: Aplicativo para "substituir" terapia de casal

Consumidor potencial



- Eu quero compartilhar os mesmos valores com o meu parceiro
- Eu quero me expressar melhor
- Eu quero revitalizar a paixão
- Eu preciso compartilhar minha experiência

Produto / Serviço contratado



- Padre / Amigos
- Escrita
- Tempo de qualidade juntos
- Email e cartas

O que o consumidor quer se tornar após ter um job done



RELAÇÃO MADURA



JTBD É

A razão por trás de um Job

As emoções antes, durante e depois de um Job

As escolhas que os consumidores fizeram no passado



Snickers

As barras de chocolate Snickers adotaram a abordagem do Jobs to Be Done em várias peças de marketing ao longo dos anos





JTBD NÃO É

Persona

Mensurar o sucesso de um lançamento

Mais um processo de entrevista com consumidor



Como descobrimos os jobs que os consumidores querem "to be done"?



Existem 3 ferramentas:

- Linha de tempo
- Diagrama de forças
- Job stories



DEFINIR / JOBS TO BE DONE

DigitalHouse >
Coding School

Linha do Tempo



Linha do Tempo





Primeiro pensamento



semente da mudança



Primeiro pensamento



Busca passiva
(Ele está atento)

**atento a outras soluções, mas
ainda não faz pesquisas**



Primeiro pensamento



Algo acontece na vida
do cliente

)



Primeiro pensamento



**O cliente começa a fazer
considerações.**



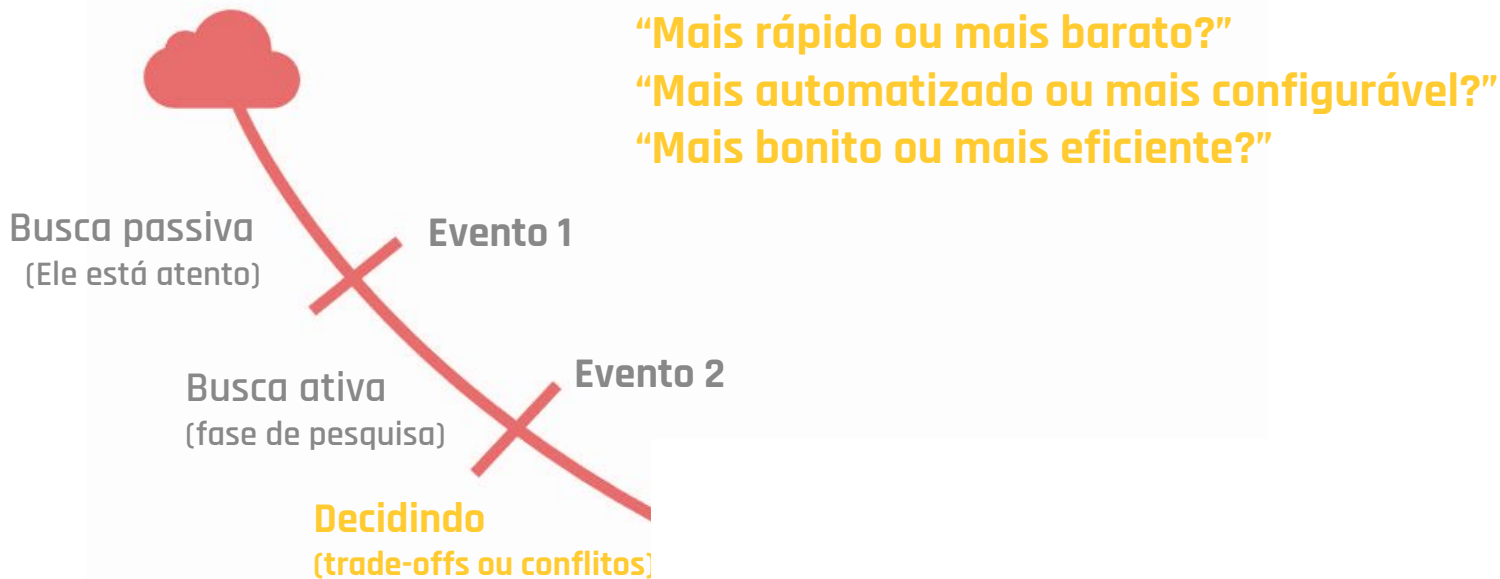
Primeiro pensamento



Algo envolvendo um
prazo surge.



Primeiro pensamento





Primeiro pensamento



Existe um abismo entre “eu pagaria” e “eu paguei”.

Comprando



Primeiro pensamento





Primeiro pensamento





Já tinha salário considerável mas não conseguia aumentar o limite do cartão que foi feito na época em que era estagiária.

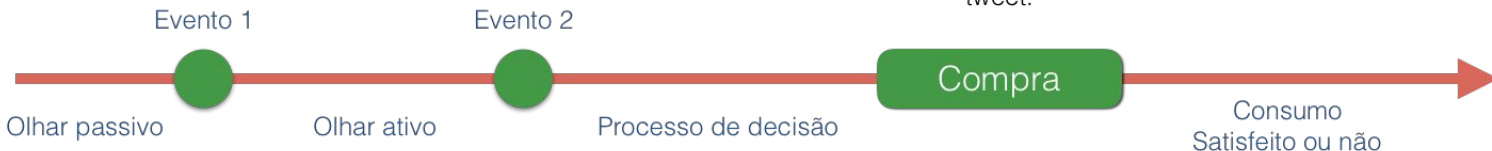
Namorado avisou que estava com um novo cartão que não pagava anuidade.

Viu nas redes uma amiga postando

Fez a solicitação no site após o tweet.

Gosta muito da organização do Nubank e atendimento que já precisou inúmeras vezes.

Primeiro pensamento



Sabia que queria trocar mas postergava a troca porque não queria ligar para dois bancos (cancelar e fazer um novo).

Entrou no site do Nubank para saber mais

Sente que teve muita evolução no início e que agora deu uma estagnada.
Poderiam melhorar a organização por tags, a planilha de download, e a possibilidade de pagar apenas um tipo de compra (antecipar pagamento das parcelas).
Vai testar o Next pra ver se tem algum benefício a mais, já que é pago (não se importa de pagar se o serviço for bom). Mas não gosta de ter muitos cartões, se fosse migrar, seria 100%.
No momento da troca, aproveitou para cancelar os serviços de assinatura que não usava mais.



0 diagrama de forças



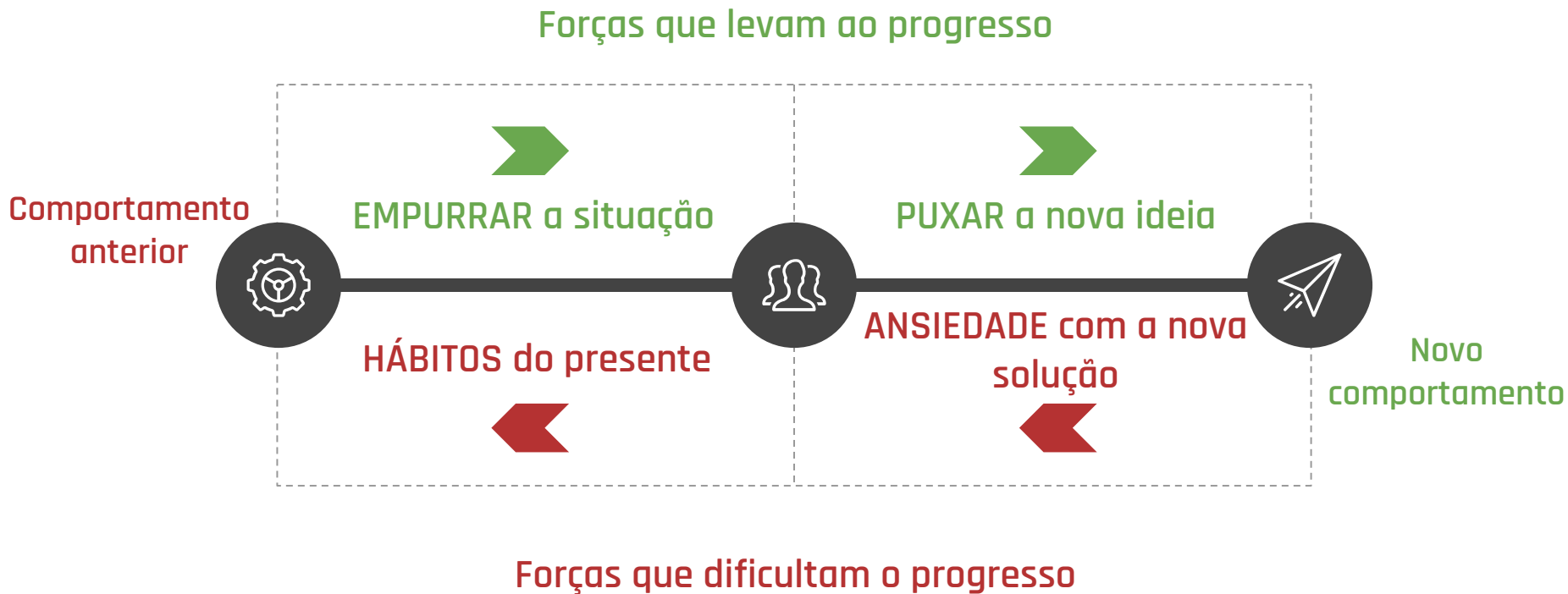
Entender porque as pessoas se sentem ou não atraídas por um produto;

Fazer um marketing que se conecta profundamente com seus clientes (e clientes em potencial);

Ajudar as pessoas interessadas a comprar um produto;

Melhorar produtos e/ou criar produtos melhores.









DEFINIR / JOBS TO BE DONE

DigitalHouse >
Coding School

Job Stories



quando _____

quero _____

assim posso _____

Situação

Motivação

Resultado



Situação

Motivação

Quando tenho acesso a um cartão de crédito eu quero me organizar financeiramente e ter o máximo de controle, assim posso ter a certeza de um consumo consciente.

Resultado



1.
Pessoas
compram
produtos e
serviços para
terem um job
done.

2.
Produtos que
ganham
espaço, ajudam
a ter o job done
de forma
melhor em
mais barata.

TEORIA JBTD

Situações acontecem na vida das pessoas e elas contratam produtos/serviços para ajudá-las a ter um job done.

Entendendo em detalhes o que esses jobs são, empresas conseguem se informar para criar produtos que ajudarão os consumidores a ter o job done de forma melhor e mais barata.

3.
Os jobs são
estáveis ao
longo do
tempo.

4.
Um job to be
done é sempre
um processo
para fazer
progresso.

6.
Entender um
job é uma
forma diferente
de entender
necessidades.

5.
Um job to be
done é
funcional e tem
jobs
emocionais e
sociais
associados a
ele.



Atividade

Jobs To Be Done - Linha do Tempo

