Na fase de Definição do Design Thinking, o objetivo é consolidar as informações coletadas na fase de Empatia e identificar o problema principal que precisa ser resolvido. Para identificar as causas e consequências do problema da baixa taxa de resposta ao questionário NPS, as seguintes etapas podem ser seguidas:

Consolidação das informações: Nessa etapa, as informações coletadas na fase de Empatia são organizadas e analisadas em busca de padrões e insights relevantes. É importante resumir as principais descobertas e destacar os principais pontos de dor dos clientes em relação ao questionário NPS.

Definição do problema: Com base na análise das informações coletadas, o problema principal pode ser definido de forma clara e objetiva. Por exemplo, o problema pode ser definido como "Baixa taxa de resposta ao questionário NPS devido à complexidade do processo de preenchimento e à falta de incentivos para os clientes responderem".

Formulação de perguntas-chave: Para entender melhor o problema e desenvolver soluções eficazes, é importante formular algumas perguntas-chave. Por exemplo:

Quais são as principais razões pelas quais os clientes não respondem ao questionário NPS?

Quais são as principais dificuldades que os clientes enfrentam ao preencher o questionário?

Quais são os principais incentivos que poderiam motivar os clientes a responder ao questionário?

Essas perguntas ajudam a direcionar a análise e a identificar as principais causas e consequências do problema.

Definição dos objetivos: Para solucionar o problema, é importante definir os objetivos claros e mensuráveis. Por exemplo:

Aumentar a taxa de resposta ao questionário NPS em 20% nos próximos 3 meses.

Reduzir a complexidade do processo de preenchimento do questionário em 50% até o final do ano.

Oferecer incentivos que motivem pelo menos 30% dos clientes a responderem ao questionário NPS nos próximos 6 meses.

Com essas etapas, é possível definir de forma clara o problema principal, identificar as principais causas e consequências e estabelecer objetivos claros e mensuráveis para solucionar o problema. Isso ajuda a orientar a fase seguinte do Design Thinking, a Ideação, para gerar soluções eficazes para o problema.