Aula 02 – Módulo 02

Noções de UI/UX

Aluno: Tomás de Farias Ribeiro Caldas

Questão

**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?**

**Resposta:** Aplicar a estratégia “Árvore de problemas” para identificar as raízes (causa) e os galhos e folhas (consequências).

Temos o tronco do problema que é a “falta de feedback dos clientes”, acima, simulando galhos e folhas, teríamos os problemas que são derivados, como a dificuldade do planejamento de estratégias, informações incompletas, falta de fidelização dos clientes, entre outro que possam ser decorrentes do tronco, e abaixo se encontra as raízes do problema principal, o que está levando os clientes a não responderem ou darem seus feedbacks?

Para encontrar e definir melhor suas raízes, pode ser usado a ferramenta dos 5 porquês. Os **5 Porquês** é uma ferramenta simples para resolução de problemas que pode ter um impacto drástico no sentido de ajudar a descobrir a causa raiz dos mesmos. Exemplo de 5 porquês que poderia ser chegado a raiz do problema:

Por que utilizamos a ferramenta de pesquisa? Por que precisamos de feedback? Por que é preciso do cliente para fazer os planejamentos? Por que falta feedback? Por que a maioria não responde