

# Stadium – Trilha Análise de Negócios

**Modelo Kano: como deixar seus clientes realmente satisfeitos?**



**Kássia Dorigon**



**“Não foi assim que eu imaginei!”**

*- Cliente*



**“Mas isso era tão óbvio, não achei que precisava falar!”**

*- Cliente*



**“É só isso?”**

*- Cliente*



**“Já posso começar a  
usar?”**

*- Cliente*

# Quem pensou em algo para minimizar?

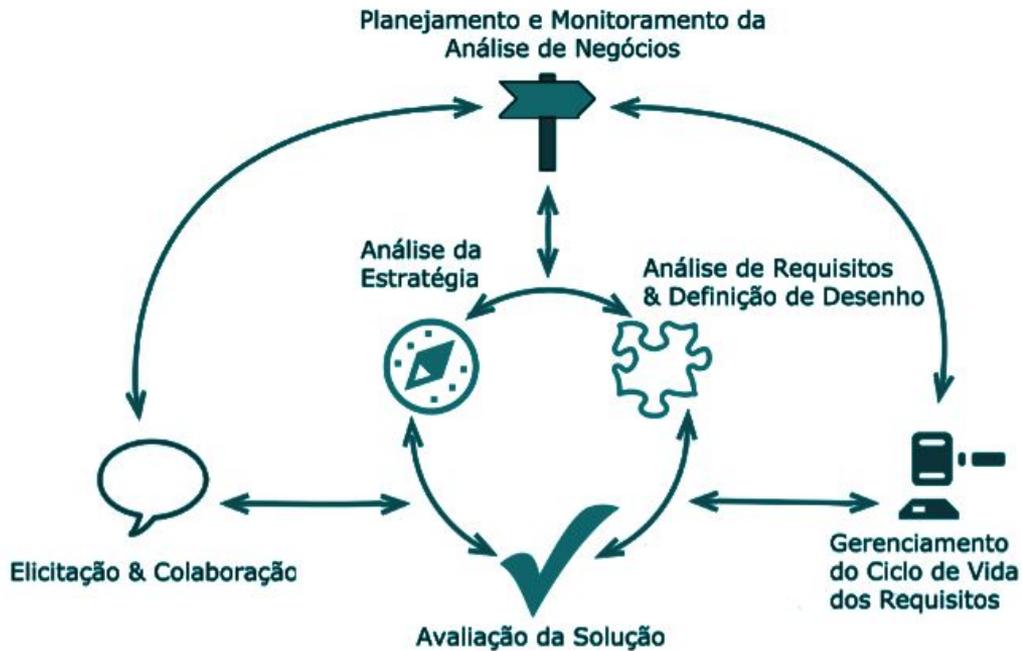
Criado pelo professor japonês **Noriaki Kano** na década de 80.



## O que ?

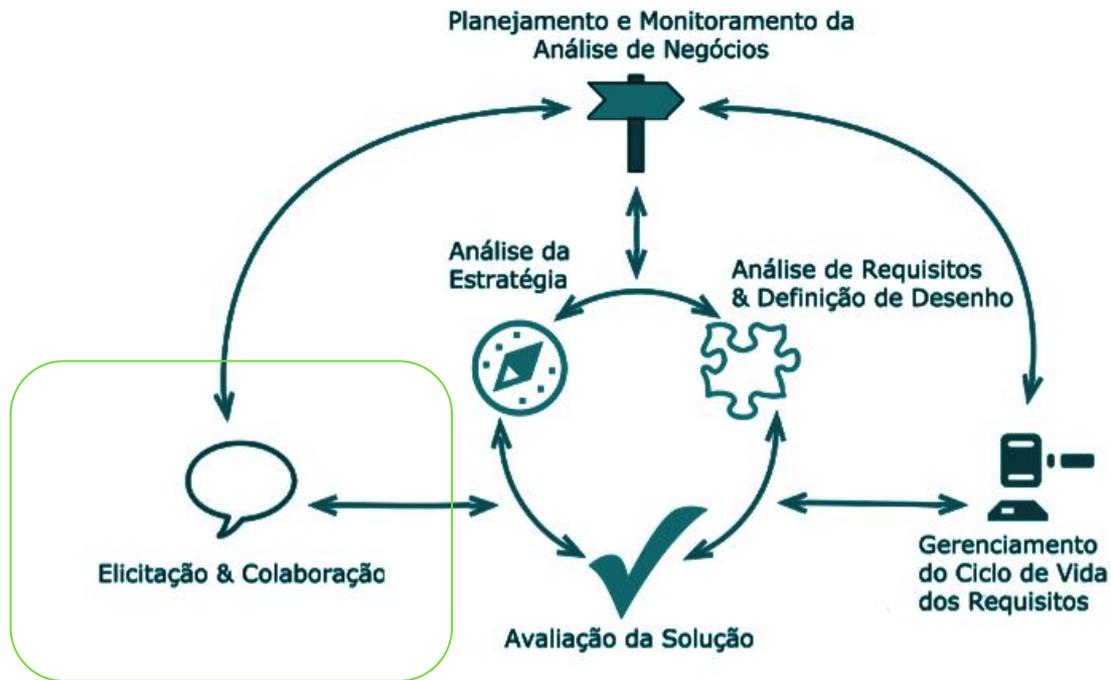
**“Análise de Kano”** ou **“Diagrama de Kano”** é um método para o desenvolvimento ou melhoria de produtos baseado na caracterização das necessidades do cliente.

# Quando aplicar na análise de negócios?



Babok v.2

# Quando aplicar na análise de negócios?



Babok v.2

# Onde ?

## Stakeholders



## Documentos



## Sistemas em operação

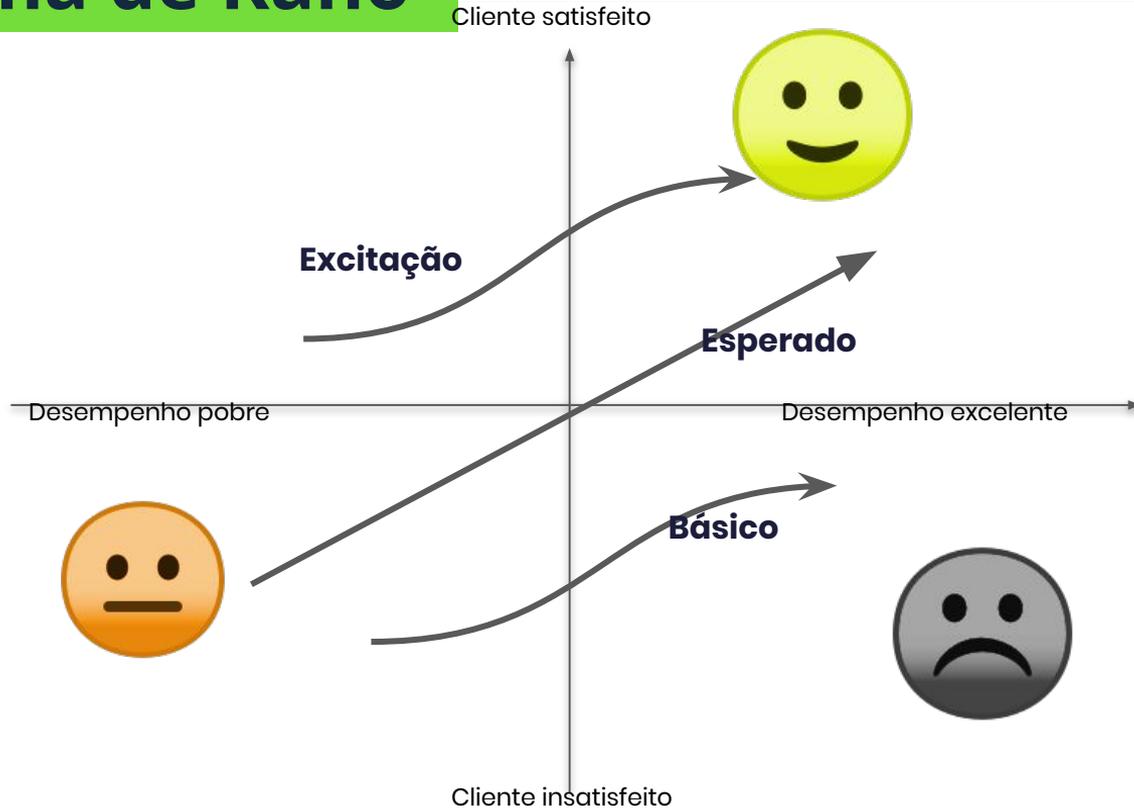


# Como funciona?

Para Kano existem 3 fatores que influenciam na satisfação:

-  Fatores básicos de satisfação (*dissatisfiers*)
-  Fatores esperados de satisfação (*satisfiers*),
-  Fatores inesperados de satisfação (*delighters*).

# Diagrama de Kano



# Requisitos básicos



## Auto-Realização

crescimento, autocontrole, independência, desafios

## Estima

auto-estima, confiança, respeito dos outros

## Sociais

família, amigos, amor

## de Segurança

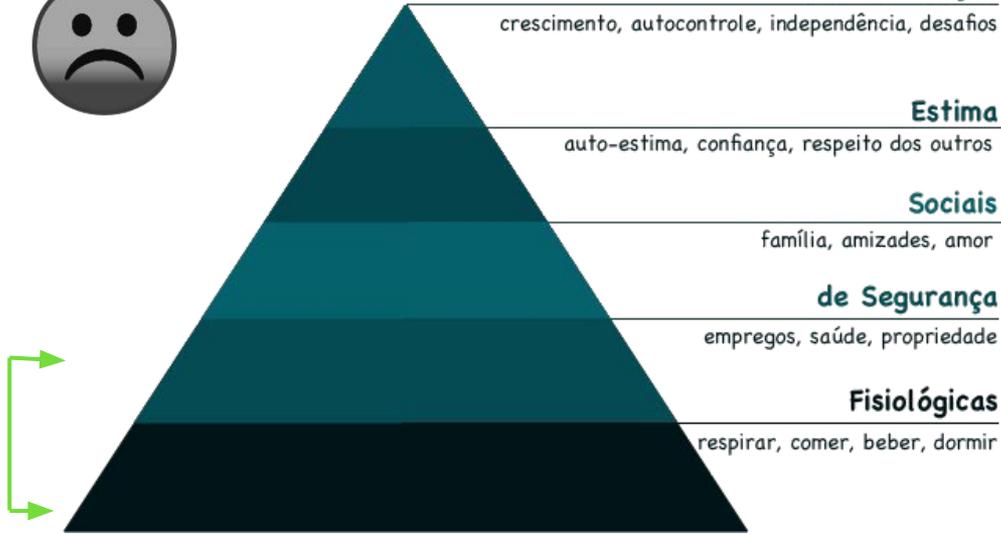
empregos, saúde, propriedade

## Fisiológicas

respirar, comer, beber, dormir

“Pirâmide de necessidades” de Maslow

# Requisitos básicos



## Auto-Realização

crescimento, autocontrole, independência, desafios

## Estima

auto-estima, confiança, respeito dos outros

## Sociais

família, amigos, amor

## de Segurança

empregos, saúde, propriedade

## Fisiológicas

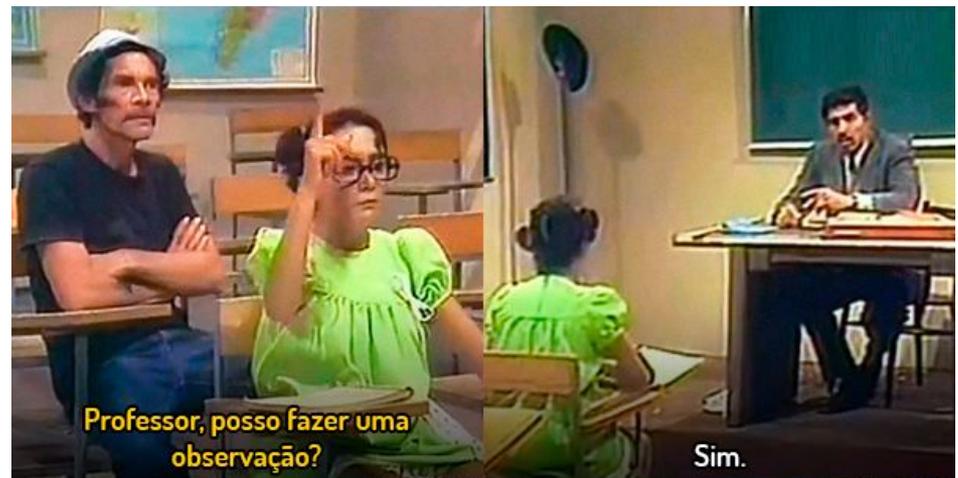
respirar, comer, beber, dormir



“Pirâmide de necessidades” de Maslow

**Como**  
**encontrá-los?**

# Técnicas de observação e de documentos



# Observação

- Observação de campo
- Apprenticing

# Centrada em documentos

- Arqueologia de sistema
- Reutilização



## Requisitos esperados

A “satisfação linear”  
(esperado) ocorre  
quando aqueles  
requisitos que o cliente  
manifesta querer ou  
esperar são atendidos.



## Requisitos esperados

A “satisfação linear” (esperado) ocorre quando aqueles requisitos que o cliente manifesta querer ou esperar são atendidos.



**Como**  
**encontrá-los?**

# Técnicas de pesquisa

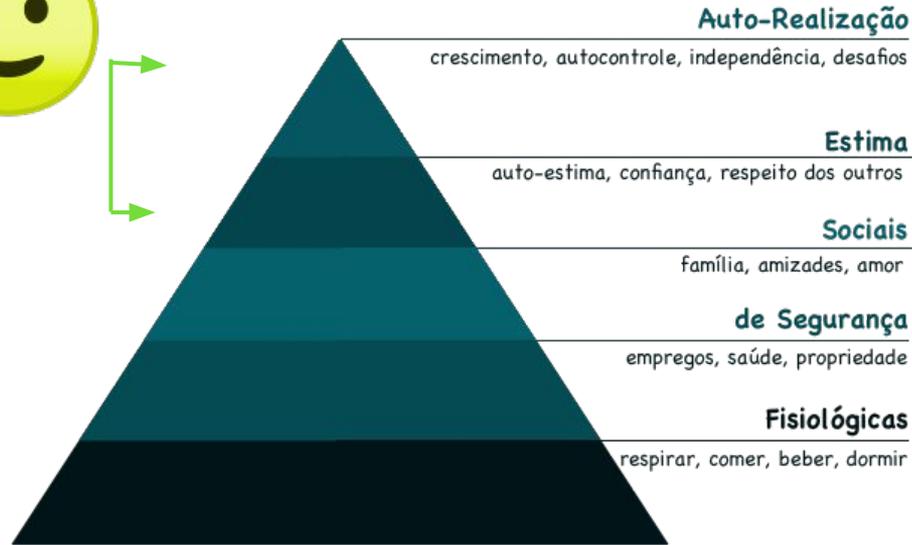


# Técnicas de pesquisa

- Entrevista
- Questionário

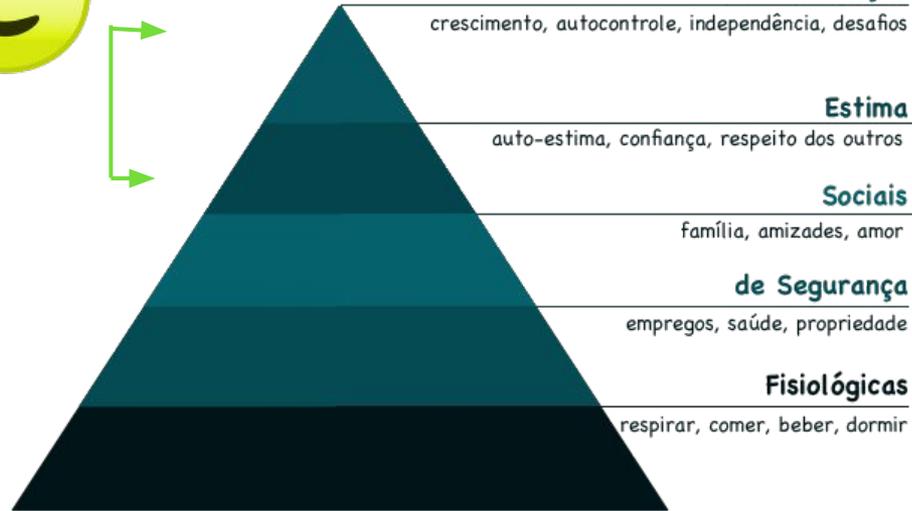


# Requisitos encantadores



“Pirâmide de necessidades” de Maslow

# Requisitos encantadores

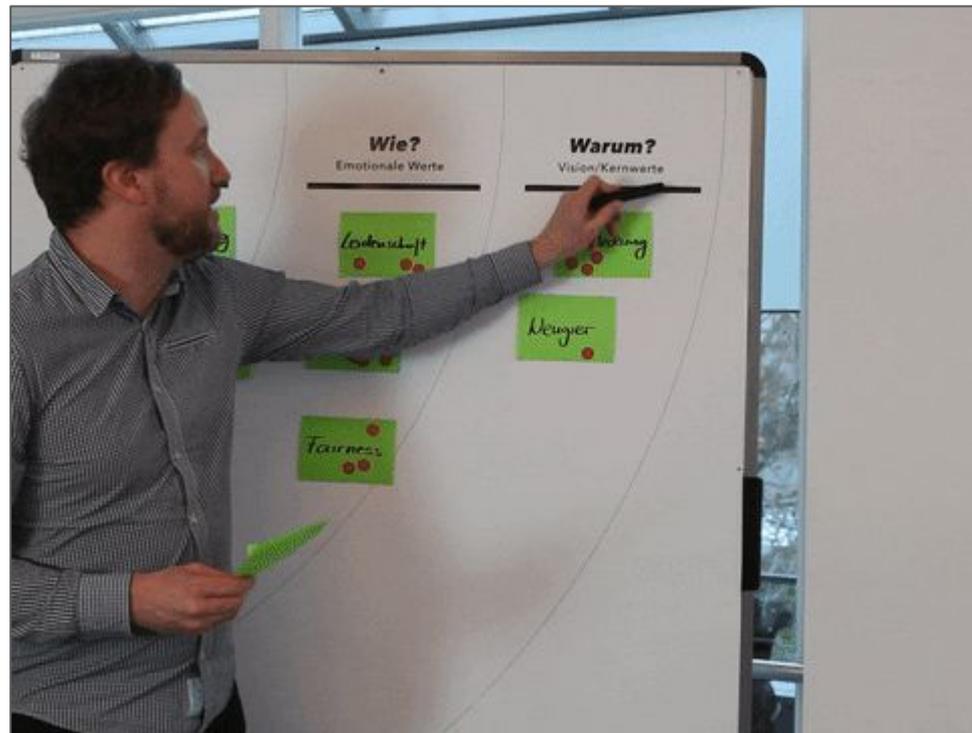


“Pirâmide de necessidades” de Maslow



**Como**  
**encontrá-los?**

# Técnicas de criatividade

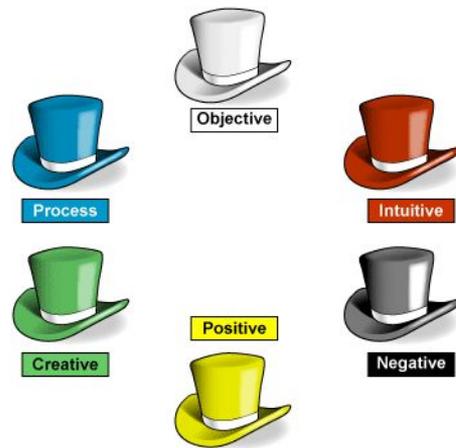


# Técnicas de criatividade

- Brainstorming
- Mudança de perspectiva

(Técnicas de 6 chapéus do pensamento)

- Técnica de analogia



**BOSS**



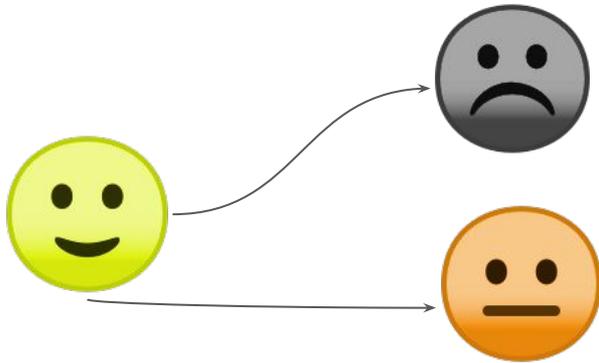
Vamos entregar  
ISSO, ISSO e ISSO.  
não se preocupe ...



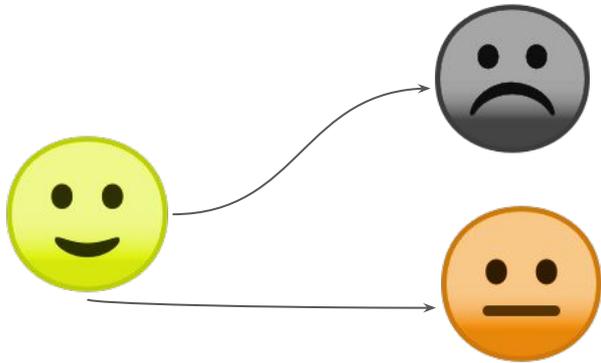
**HOUSTON**

**WE HAVE A PROBLEM !**

Fatores inesperados de satisfação, ao longo do tempo podem se tornar “esperados” ou ainda fatores “básicos”.



Fatores inesperados de satisfação, ao longo do tempo podem se tornar “esperados” ou ainda fatores “básicos”.



**Posso provar!**



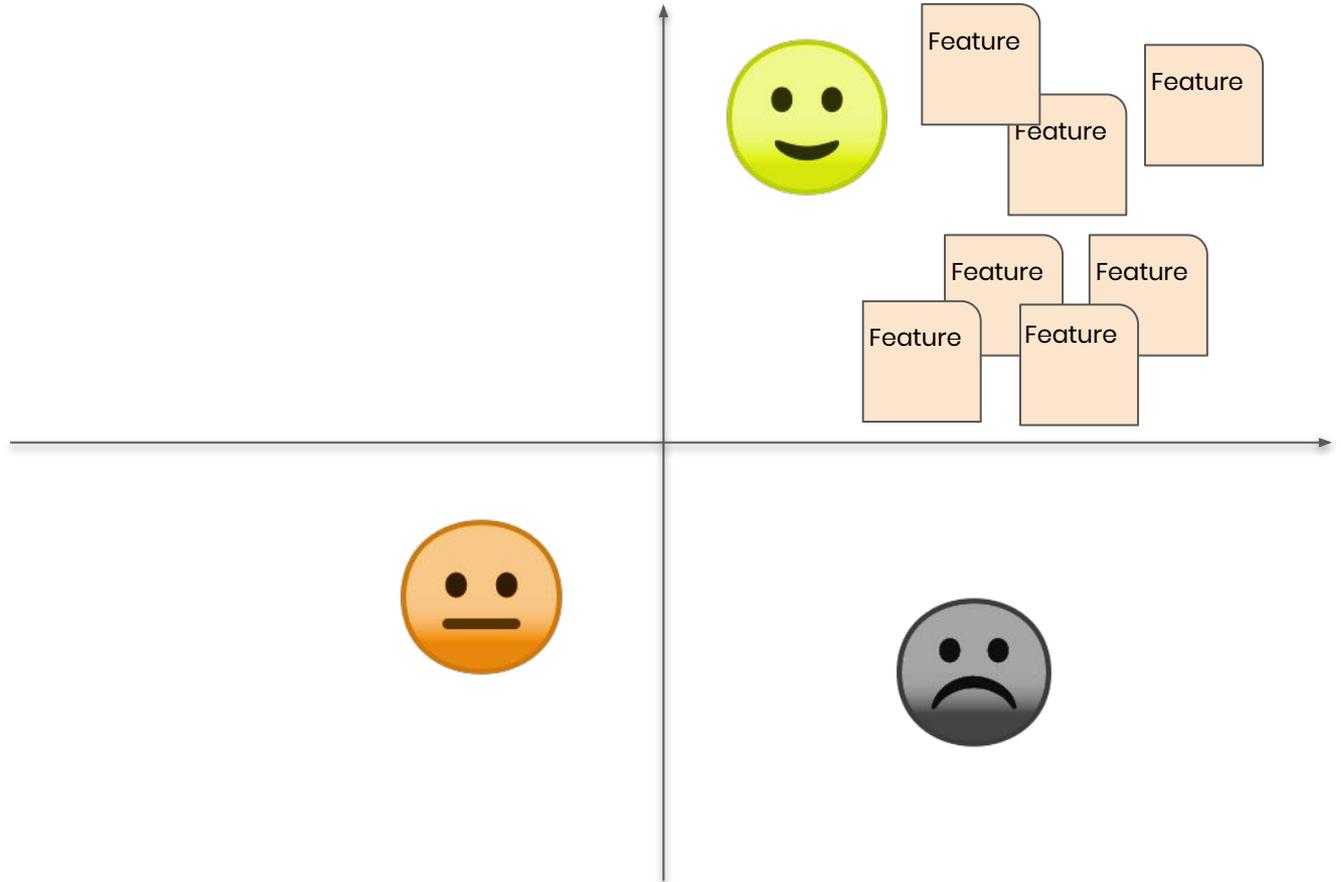
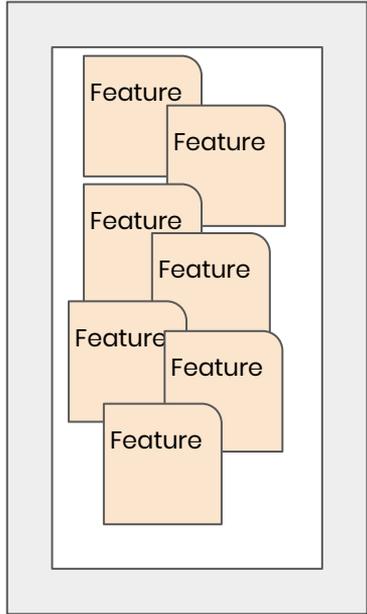
# Uber

- **Hoje você aceitaria chamar um carro sem saber quanto irá pagar pela corrida ?**
- **Ver a localização do carro ainda é surpreendente ?**

# No dia a dia ...

Ao fazer o levantamento da features ...

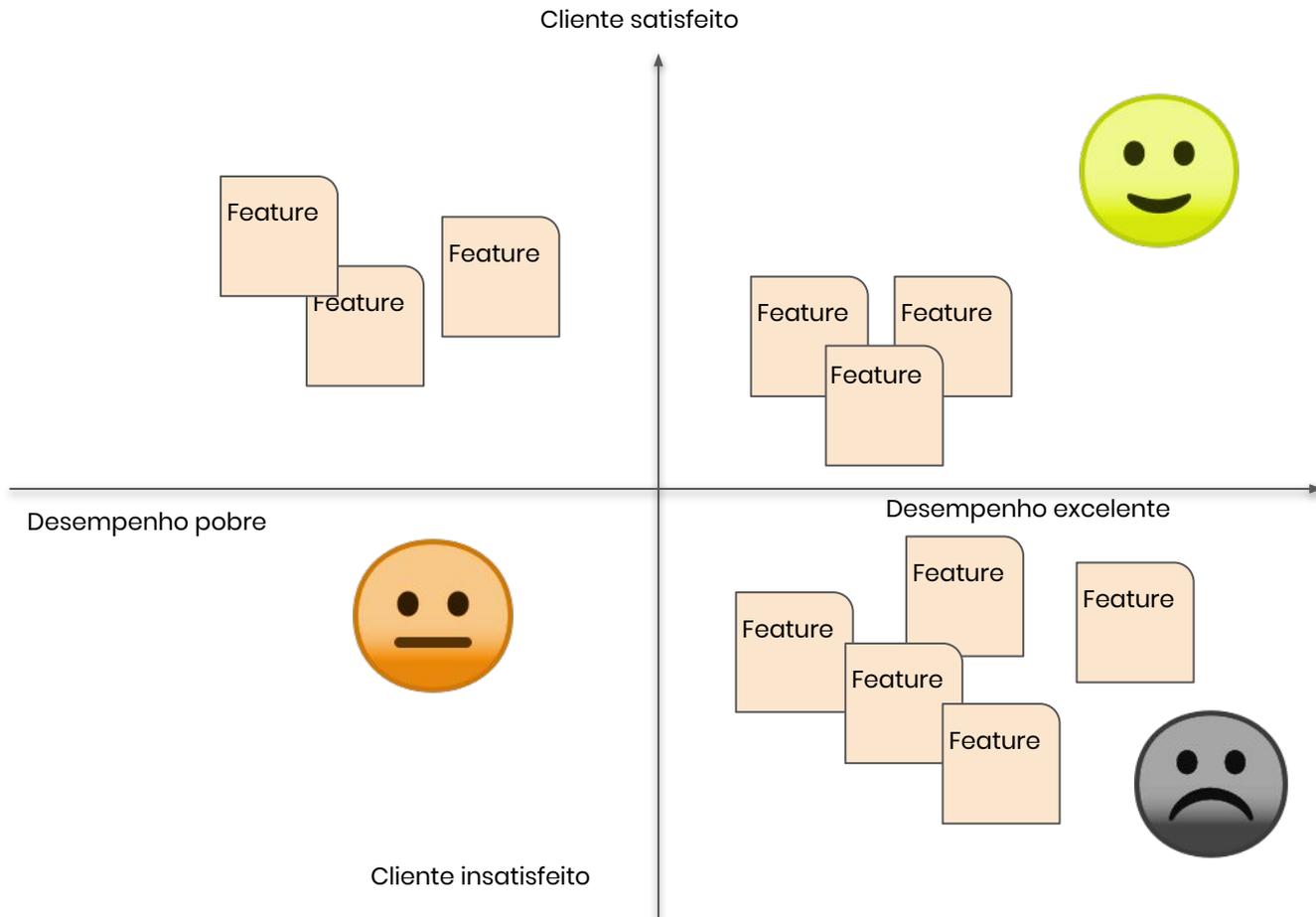
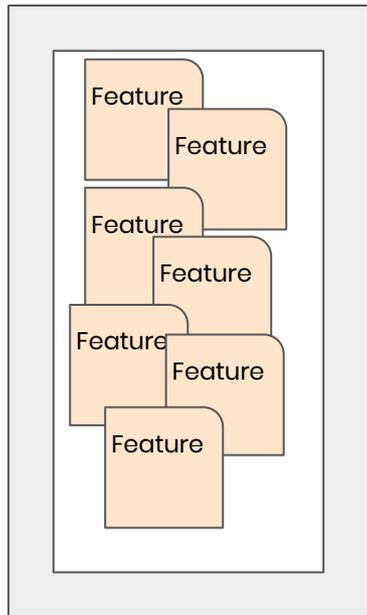
# Features



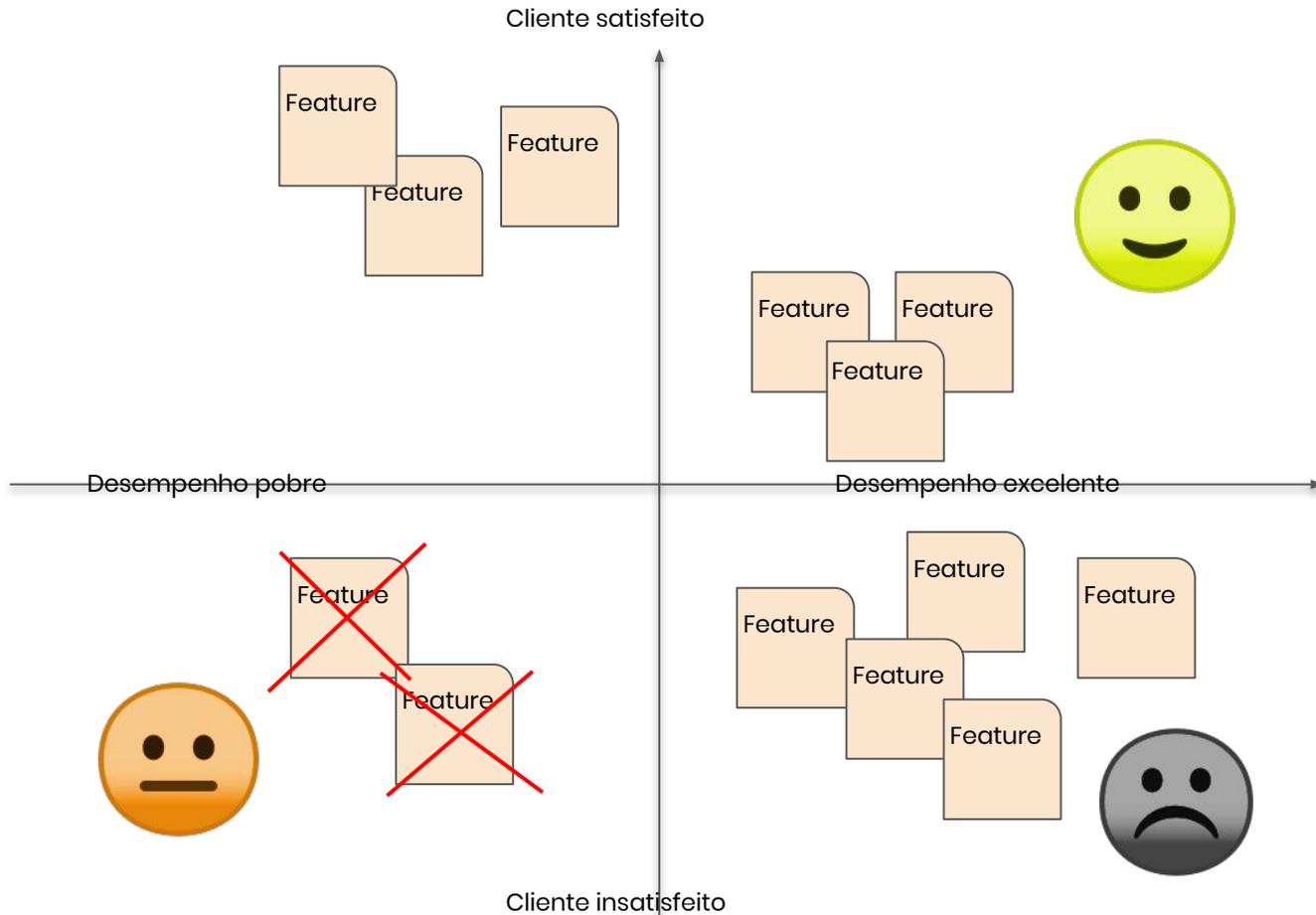
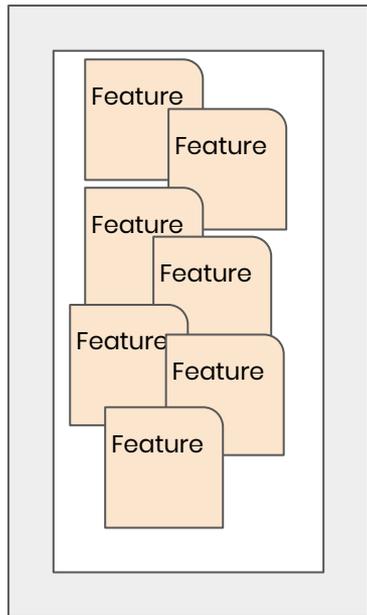


**Equilíbrio é tudo ...**

# Features



# Features



# Exemplo..



# Um hotel e uma companhia aérea...

## Requisitos encantadores:

- Restaurante que oferece estacionamento gratuito no local.
- Uma companhia aérea que oferece milhas em dobro.

## Requisitos básicos:

- Quanto mais gostosas as comidas, mais satisfeitos os clientes.
- O conforto é diretamente proporcional a satisfação do cliente.

## Requisitos obrigatórios:

- Todo restaurante tem que ser limpo e higiênico, sem isso, nenhum cliente estará satisfeito.
- Você decolaria em um avião de uma companhia aérea regular, cuja pintura estivesse descascando?

# Obrigada TDC!

## Kássia Dorigon

Analista de negócios / CPRE-FL



kassia.dorigon@gmail.com



in/kassiadorigon

**climba**  
commerce

Ajudamos pequenas e médias empresas a **venderem mais** pela internet com **tecnologia e estratégia**.

**climba**  
commerce