

 02

Curva Linear, Musts e Excitors

Nessa aula aprendemos sobre o modelo Kano, um gráfico de necessidade x satisfação, medindo o quanto a necessidade e qual o grau de satisfação foi suprido.

Existem 3 curvas que cortam o gráfico: Linear, Musts e Excitors. Assinale a alternativa correta sobre suas funções.

Seleciona uma alternativa

A Linear: são as funcionalidades que não faz sentido o produto não ter.

B Excitors: são os fatores responsáveis por gerar encantamento ao cliente.

C Musts: sabemos que a necessidade do cliente foi suprida quanto maior for a curva.